# Vervoerplan 2016



# Inhoudsopgave

# Samenvatting



In het Vervoerplan 2016 laat NS zien hoe zij invulling geeft aan de zorgplicht die voortvloeit uit de concessie voor het Nederlandse hoofdrailnet en de aandachtspunten die de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu heeft geformuleerd in de beleidsprioriteitenbrief (zie bijlage 1). NS wil haar diensten blijven verbeteren en beschrijft in dit plan hoe zij de wensen van reizigers vertaalt naar concrete acties. In 2016 ligt de focus op de beleidsprioriteiten operationele betrouwbaarheid, vervoercapaciteit en de deur-tot-deur reis.

In 2016 willen we de operationele betrouwbaarheid verder verbeteren en gaan we negatieve uitschieters reduceren. Dit doen wij onder anderen door kleine aanpassingen in de dienstregeling en een betere samenstelling van het materieel. Daarnaast gaan we meer sturen op de integrale prestaties voor de reizigers door de implementatie van procesmanagement in de operatie. Tegelijkertijd vinden er in 2016 omvangrijke werkzaamheden aan de infrastructuur plaats waardoor er meer druk komt te staan op het spoor en realisatie van de operationele prestaties bemoeilijkt wordt.

We werken aan het structureel verbeteren van de vervoercapaciteit, onder andere in het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid. Enerzijds moeten verbeteringen in de keten van vervoercapaciteit resulteren in beter passende capaciteit, anderzijds dienen de verwachtingen van reizigers in lijn te worden gebracht met het beoogde productaanbod. Daarnaast worden de komende jaren grote investeringen gedaan om de vervoercapaciteit zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de vervoersbehoefte. Gelet daarop onderzoekt NS de mogelijkheden om de klanthinder te beperken op de trajecten waar de krapte in vervoercapaciteit zich in de periode april 2016 tot en met de zomer van 2017 met name zal voordoen. In 2016 wordt er dubbeldeks-materieel weer operationeel gemaakt. Daarnaast heeft NS nieuw materieel gekocht om vanaf dienstregeling 2017 in te zetten en verwachten we hiermee de aangeboden capaciteit te kunnen vergroten. De verwachting is dat vanaf het najaar van 2017 de vervoercapaciteit het minimaal gewenste niveau heeft bereikt.

NS wil reizigers een snelle, veilige, comfortabele en betrouwbare deur-tot-deur reis aanbieden waarbij reizigers, ook reizigers met een beperking, drempelloos kunnen reizen, beschikken over juiste en actuele reisinformatie en een aangenaam verblijf hebben op OV-knooppunten. Hiervoor werken wij in onze dienstregeling aan optimale aansluitingen, ook op andere vervoermodaliteiten. We spelen in op de groei van het aantal reizigers door toe te werken naar het rijden van hogere frequenties. Per dienstregeling 2018 verwachten we hierin een eerste stap te zetten door tussen Amsterdam en Eindhoven zes Intercity's per uur te gaan rijden. Daarnaast werken wij samen met OV-partners aan een visie op OV-betalen waarbij wij ons inspannen voor een gebruiksvriendelijk en toegankelijk OV-betaalsysteem.

**Prestatie-indicatoren**

Het wordt uitdagend om in 2016 onze ambities te realiseren. Het Algemeen Klantoordeel wordt voor een groot deel beïnvloed door de prestaties op Reizigerspunctualiteit en Vervoercapaciteit. 2016 wordt een lastig jaar waarin veel omvangrijke werkzaamheden plaatsvinden, we nog niet het minimaal gewenste niveau voor de vervoercapaciteit hebben bereikt en we van een aantal grote programma's nog geen significante effecten verwachten. We hebben daarom in 2016 op een aantal prestatie-indicatoren ons ambitieniveau onveranderd gelaten. In de hoofdrailnet concessie hebben we ambitieuze streefwaarden afgesproken die wij in 2019 willen realiseren. Het realiseren hiervan vormt een grote opgave, waar we ons volledig op moeten en willen focussen. Veranderingen in onze manier van werken zijn hiervoor noodzakelijk. Welke deze zijn, worden in het voorjaar 2016 uitgewerkt in het kader van een nieuwe strategie waarop NS zich in overleg met de aandeelhouder bezint.

# Inleiding en context



Nu en in de veranderende mobiliteitswereld van de toekomst, waarin de liberalisering van de spoormarkt in Europa verder vorm krijgt en ontwikkelingen als auto-delen de mobiliteitsmarkt drastisch kunnen veranderen, is NS voor reizigers een belangrijke leverancier van duurzame mobiliteit. NS is met ruim 1,1 miljoen reizigers per dag de ruggengraat van het Nederlandse OV. NS draagt bij aan de economische en stedelijke ontwikkeling, bereikbaarheid van binnenstad en regio en levert een belangrijke bijdrage aan de Nederlandse klimaatdoelstellingen.

Wij willen onze reizigers één reis laten ervaren, ook al zijn daar verschillende aanbieders bij betrokken. Daarom werken we intensief samen met andere vervoerders, ProRail, consumentenorganisaties en overheden en zijn wij transparant over onze prestaties en onze dienstverlening. Wij zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, die vóór alles begint bij het goed bedienen van reizigers.

NS realiseert deze visie door de reiziger op 1, 2 en 3 te zetten en geeft, samen met partners, de reiziger regie over de deur tot deur-reis. NS zorgt voor een duurzame en hoogwaardige mobiliteit in Nederland met een gezond rendement.

Van belang is om hier ook in te gaan op een aantal maatregelen die er toe moeten leiden dat NS het vertrouwen terugverdient van de reiziger, de concessieverlener en de aandeelhouder. De problematiek rond de Fyra, de onregelmatigheden bij de aanbesteding in Limburg en de discussie over het creëren van een level playing field (gelijk speelveld) voor alle vervoerders in Nederland hebben één op één tot die ongewenste vertrouwensbreuk geleid. Er wordt per februari 2016 een statutair bestuurder voor Governance, Risk management en Compliance benoemd. Tevens start NS een intensief cultuurprogramma met aandacht voor ethiek en compliance voor alle managers en stafmedewerkers. NS moet binnen de kaders van de spoorwegwet en mededingingswet een ‘level playing field’ voor alle vervoerders creëren. Er komt een duidelijk aanbod van diensten en voorzieningen die door NS geleverd kunnen worden, met een kostenopbouw die voldoet aan wet- en regelgeving. Daarnaast neemt NS maatregelen ten aanzien van processen en procedures (bijvoorbeeld ‘chinese walls’) om aantoonbaar, ruimhartig en op geloofwaardige wijze, te voldoen aan de vereisten van een ‘level playing field’.

Dit Vervoerplan geeft invulling aan onze verplichtingen uit de Hoofdrailnet concessie. Gezien onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is er een aantal thema’s die verder reiken dan het hoofdrailnet, zoals enkele deur-tot-deur initiatieven. De rol die NS vertegenwoordigt op de stations en de voorziening van actuele reisinformatie reikt ook verder dan het hoofdrailnet.

In het Vervoerplan 2016 beschrijft NS de te leveren prestaties en onderliggende programma’s in 2016 met een doorkijk naar volgende jaren. Van het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) hebben wij voor 2016 de opdracht gekregen om speciale aandacht te geven aan een drietal beleidsprioriteiten. Het gaat dan om de verbetering van de betrouwbaarheid van de operatie, de deur tot deur reis en de vervoercapaciteit (zie bijlage 1). Deze thema’s hebben centraal gestaan bij de totstandkoming van dit Vervoerplan.

Hiernaast hebben wij de consumentenorganisaties verenigd in het Locov, de decentrale overheden deelnemend aan de Landelijke- en Landsdelige OV- en Spoortafels en ProRail geconsulteerd over deze beleidsprioriteiten en hun advies verwerkt in het Vervoerplan (bijlage 8 beschrijft onze reactie op de ontvangen adviezen). Op deze manier sluit het Vervoerplan zo veel mogelijk aan bij de opzet en werkwijze die in de nieuwe concessie is voorgesteld.

Het Vervoerplan 2016 kent de volgende opbouw:

In het eerste onderdeel ‘Samenwerking en transparantie’ beschrijven wij op welke manier wij samenwerken met IenM, de consumentenorganisaties verenigd in het Locov, de decentrale overheden en de infrastructuurbeheerder. Ook beschrijven wij op welke manier wij transparant zijn over onze prestaties.

In het tweede onderdeel ‘Sturing: prestatie- en informatie-indicatoren’ beschrijven wij de wijze van sturing en geven wij een overzicht van de prestatie-indicatoren. In de volgende hoofdstukken wordt uitgewerkt hoe wij deze prestaties gaan leveren.

Het derde onderdeel ‘Reizigersbeleving’ beschrijft de invulling die wij geven aan de beleidsprioriteit deur-tot-deur reis. Hier wordt duidelijk hoe wij –samen met andere OV partners-werken aan een soepele reis van deur tot deur en de daarmee samenhangende verbetering van de reisinformatie en het betaalgemak. Ook beschrijven we hoe wij werken aan OV-knooppunten van wereldklasse. Voorts beschrijven we hoe wij invulling geven aan het reisgemak voor reizigers waarbij het programma ‘Klantvriendelijkheid’ voorop staat, gevolgd door een beschrijving van de verzorging van reinheid in treinen en op stations.

In het vierde onderdeel 'Kwaliteit van het spoorvervoer' worden de stappen die wij nemen ter verbetering van de beleidsprioriteit betrouwbaarheid van de operatie beschreven. Het programma Beter en Meer, Be- en Bijsturing van de Toekomst, programma Winterweer en de verbeteraanpak verstoringen spelen hierbij een belangrijke rol. Deze programma's voeren we in nauwe samenwerking met ProRail uit. Voorts komt het onderwerp Veiligheid aan bod. We willen dat Nederland op het gebied van spoorwegveiligheid in de top van Europa blijft. Dit kunnen we natuurlijk niet alleen. Daarom werken we ook op dit gebied nauw samen met partners, en specifiek met ProRail. Dit komt het meest tot uiting in de gezamenlijke programma's STS-Verbeterprogramma en het programma ERTMS. Ook besteden we in dit onderdeel aandacht aan de sociale veiligheid. Hier beschrijven we hoe wij een zo veilig mogelijke omgeving creëren voor onze reizigers en medewerkers. Tot slot beschrijven we de initiatieven die wij ondernemen op het gebied van duurzaamheid.

In het vijfde onderdeel 'Capaciteit van het spoorvervoer' staat de beleidsprioriteit vervoercapaciteit centraal. Het programma Vervoercapaciteit beschrijft hoe wij de problematiek van te drukke treinen aanpakken. Daarnaast beschrijven we in dit onderdeel welke reizigersgroei we in de komende jaren verwachten en hoe wij deze reizigersgroei accommoderen.

In de bijlagen wordt nadere onderbouwing gegeven waar nodig. Hier wordt duidelijk hoe wij weten wat onze reizigers belangrijk vinden en welke maatregelen, benchmarks en kpi's wij hanteren. Tenslotte geven wij hier een reactie op de adviezen en suggesties die wij op dit vervoerplan-in-wording hebben gekregen.

## 1 Samenwerking en transparantie

### Samenwerking

In 2016 zet NS samen met IenM, decentrale overheden, consumentenorganisaties, ProRail en andere vervoerders in op het verbeteren van de effectiviteit van de OV- en Spoortafels, onder meer met het ontwikkelen van een gezamenlijke visie voor het 'OV Toekomstbeeld'. In dit traject creëren we een sector brede langetermijnvisie (gericht op 2040) waarvandaan we terug redeneren naar de middellange en kortere termijn. Zo kunnen we gezamenlijk vanuit één gezamenlijke en sectorale visie beter beoordelen welke stappen, ontwikkelingen en investeringen in een duurzaam OV-netwerk noodzakelijk en wenselijk zijn om klaar te zijn voor de toekomst.

De ambitie die wij met ProRail delen is om de prestaties voor reizigers continu te verbeteren. Daarom werken wij nauw met ProRail samen in de dagelijkse operatie en binnen diverse programma's en projecten, zoals ERTMS, PHS en Winterweer. Ook in het programma Beter en Meer zetten wij onze intensieve samenwerking met ProRail voort. De focus ligt in 2016 op het vergroten van de betrouwbaarheid van het treinverkeer op de drukste corridors en verbeteren van de logistieke bijsturing.

NS maakt deel uit van het Nationaal OV-beraad (NOVB). Het NOVB is opgericht met als doel problemen en uitdagingen binnen het OV-chipkaartdomein te adresseren en gezamenlijk met alle relevante partijen op te lossen. Door de samenwerking binnen het NOVB komen vraagstukken die landelijk of concessie overstijgend zijn op één tafel en kan er gezamenlijk gekeken worden naar wat de beste oplossing is voor de reiziger.

NS werkt ook nauw samen met de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov). Middels dit overleg, waarin ook ProRail en IenM vertegenwoordigd zijn, vraagt NS de consumentenorganisaties op tal van onderwerpen die in de concessie zijn vastgelegd advies. Voor de samenwerking met andere vervoerders zie ook paragraaf 3.2.

### Transparantie

Wij willen transparant zijn over onze prestaties, omdat dit past bij onze maatschappelijke positie. De voortgang op de prestatie-indicatoren maken we inzichtelijk op onze website[1]. Ook publiceren we hier informatie-indicatoren die inzicht geven in de kwaliteit van diverse onderdelen van onze dienstverlening.

Per 2016 zullen we aan deze lijst een aantal indicatoren toevoegen, te weten Reistijdwinst, Aantal verstoringen veroorzaakt door NS, Gemiddelde hersteltijd na verstoringen, Bezettingsgraad en Klantoordeel ketenreis. Bijlage 2 en 3 geven een overzicht van de prestatie- en informatie-indicatoren die wij zullen publiceren in 2016.

Daarnaast heeft NS het voortouw in het, samen met betrokkenen bij de OV- en Spoortafels ontwikkelen van een dashboard gericht op het verbeteren van de reis van deur tot deur. Met dit dashboard ontstaat inzicht in de deur-tot-deur reizigersbeleving en verbeterpunten. Het voornemen is het dashboard in te richten met een combinatie van objectieve en subjectieve indicatoren. Dit inzicht helpt betrokken partijen gerichte verbeteringen in de deur tot deur-reis te realiseren. Naar verwachting is het dashboard in de loop van 2016 operationeel, waarna de resultaten aan de OV- en Spoortafels besproken kunnen worden.

[1] *http://www.ns.nl/over-ns/wat-doen-wij*

# Sturing: prestatie-indicatoren



## 2 Sturing

We hebben met IenM afspraken gemaakt over de prestaties die NS zal leveren. Hiervoor zijn prestatie-indicatoren met bodem- en streefwaarden vastgesteld in de vervoerconcessie.

Per 2016 worden de drie prestatie-indicatoren met betrekking tot de klantoordelen aangepast en wordt invulling gegeven aan de prestatie-indicator Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten. In bijlage 2 worden de prestatie-indicatoren, de meetsystemen en de wijzigingen beschreven. Bijlage 3 geeft de informatie-indicatoren weer.

In 2016 zal NS intern een verbeterde meetmethode van prestatie-indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit testen[2]. Met gegevens uit het OV-chipkaart systeem kan NS deze indicatoren op een betrouwbaardere manier berekenen. De verwachting is dat de uitkomsten van de indicatoren beter aansluiten bij de beleving van de reiziger. De indicatoren op het gebied van reizigerspunctualiteit worden samen met ProRail ontwikkeld.

Tabel 1 geeft inzicht in de prestatie-indicatoren, inclusief bodem- en streefwaarden[3]. De progressiewaarde geeft de kwantitatieve ambitie van NS weer voor het betreffende jaar.

**Tabel 1**

| Prestatiegebied | Prestatie-indicator | Bodemwaarde 2015-2019 | Progressiewaarde 2016 | Streefwaarde 2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Algemeen** | Algemeen klantoordeel | 73%* | 74%* | 79%* |
| | Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten | 70%* | 74%* | 75%* |
| **Deur tot deur reis** | Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten | 93,7%* | 94,0%* | 95,2%* |
| | Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie) | 78,0% | 80,0% | 82,0% |
| **Reisgemak** | Vervoercapaciteit reizigers in de spits | 98,7% | 98,8% | 99,2% |
| | Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnen-land) | 97,5% | 97,5% | 99,2% |
| | 10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits | 96,5% | 96,7% | 97,5% |
| **Reisinformatie** | Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station | 75,0% | 77,0% | 80,0% |
| **Veiligheid** | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station | 81%* | 82%* | 83%* |
| **Betrouwbaarheid** | Reizigerspunctualiteit | 90,0% | 91,0% | 92,3% |
| | Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toereken-baar aan NS) | 94,0% | 96,0% | 96,0% |
| | 10 aandachtsknooppunten (15 minuten) | 93,7% | 95,0% | 95,6% |

*[2] Zie ook bijlage 2. Indien deze verbeterde methode naar tevredenheid werkt en NS (en ProRail) voldoende data hebben verzameld kan IenM besluiten deze indicatoren formeel vast te stellen ter vervanging van de huidige indicatoren binnen de prestatiegebieden Reisgemak en Betrouwbaarheid (conform artikel 17 van de hoofdrailnet concessie).*

*[3] Nota bene: de met een * gemarkeerde cijfers zijn indicatief en onder voorbehoud van instemming van IenM en kunnen wijzigen na een evaluatie begin 2016, wanneer NS 12 maanden vergelijksdata heeft.*

# Reizigersbeleving



## 3 Deur tot deur

NS wil reizigers een snelle, veilige, comfortabele en betrouwbare deur-tot-deur reis aanbieden waarbij reizigers, ook reizigers met een beperking, drempelloos kunnen reizen, beschikken over juiste en actuele reisinformatie en een aangenaam verblijf hebben op OV-knooppunten.

Hiervoor werken wij in onze dienstregeling aan optimale aansluitingen, ook op andere vervoermodaliteiten. We spelen in op de groei van het aantal reizigers door toe te werken naar het rijden van hogere frequenties. Per dienstregeling 2018 verwachten we hierin een eerste stap te zetten door tussen Amsterdam en Eindhoven zes Intercity's per uur te gaan rijden.

Samen met OV-partners werken wij aan een visie op OV-betalen waarbij wij ons inspannen voor een gebruiksvriendelijk en toegankelijk OV-betaalsysteem. Wij verzorgen juiste en de meest actuele reisinformatie en bieden handelingsperspectief bij verstoringen zodat reizigers de reis naar hun hand kunnen zetten. Samen met ProRail zorgen wij voor multimodale reisinformatie van deur tot deur en wijzen wij op stations de weg naar trein, bus, tram en metro.

In de toekomst willen we reizigers op zo veel mogelijk stations een beschutte wachtruimte bieden, Wi-Fi en gelegenheid voor auto parkeren zodat zij een prettig verblijf op stations hebben en hun tijd optimaal kunnen benutten.

### 3.1 Dienstregeling

**Dienstregeling 2016**
De dienstregeling is de basis van ons deur tot deur-aanbod aan reizigers. In de dienstregeling verhogen wij frequenties, verbeteren wij aansluitingen tussen de HRN verbindingen en regionale treinverbindingen, bus, tram, metro en andere modaliteiten en verkorten we de deur tot deur-reistijd. NS bouwt in de dienstregeling 2016 voort op de structuur van de dienstregeling 2015. Een overzicht van de wijzigingen in de dienstregeling 2016 vindt u in bijlage 4.

**Dienstregeling 2017-2020**
NS studeert momenteel op de dienstregeling 2017. Mede door oplevering van nieuwe infrastructuur in 2016 (zoals spoorverdubbelingen en nieuwe vrije kruisingen) is NS in staat om vanaf 2017 in twee stappen de dienstregeling te verbeteren. Vanaf 2017 rijdt NS op diverse trajecten meer treinen, benutten we de HSL beter, verbeteren we aansluitingen, lossen we knelpunten op en verkorten we de reistijden. Per dienstregeling 2017 wordt het mogelijk om sneller van en naar Friesland te reizen per trein. Ook versnellen we de reistijd tussen Arnhem en Nijmegen en tussen Brabant en Rotterdam. Over de ontwikkeling van dienstregeling 2017, de verbeteringen, knelpunten en mogelijke oplossingen, wordt samengewerkt met andere vervoerders en overleg gevoerd met de regionale overheden, consumentenorganisaties en het Rijk.

Het spoorboekje van 2017 is een opmaat naar de dienstregeling in 2018. We werken toe naar een verhoging van de frequentie op de A2-corridor (Amsterdam-Eindhoven) in de dienstregeling 2018, waarmee we elke tien minuten een Intercity willen laten rijden. Hiermee zetten we een eerste stap in lijn met de Voorkeursbeslissing Programma Hoogfrequent Spoor uit 2010.

De frequentie van de treindienst op de andere corridors van PHS zal worden verhoogd conform de afspraken in de HRN concessie op het moment dat de randvoorwaarden met betrekking tot marktontwikkeling en beschikbaarheid van de infrastructuur zijn gerealiseerd (tot 2028).

Om de verbinding tussen Eindhoven en Düsseldorf te versnellen werken we samen met verschillende partners om tot een scenario en afspraken te komen. We kijken tevens naar het realiseren van een Intercity naar Aachen zodra de infrastructuur gereed is. Tegelijk studeert NS op het verbeteren van aansluitingen bij de grenzen. Dit hangt nauw samen met andere dienstregelingsontwikkelingen. Samen met de NMBS wordt een verbetering in de verbinding Antwerpen-Roosendaal en Maastricht-Luik onderzocht.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn afhankelijk van zowel interne als externe randvoorwaarden (waaronder de

beschikbaarheid van infrastructuur in zowel Nederland als in het buitenland).

**Dienstregeling op de HSL-Zuid**

Met het programma uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten geeft NS invulling aan realisatie van het HSL-aanbod conform de afspraken gemaakt met IenM. Hiermee draagt het programma bij aan de prestatie indicatoren algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten, Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) en Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS).

Om de productstappen te beproeven vóórdat we deze voor de reiziger introduceren vindt er een testfase plaats waarin het materieel en de vervoersketen getest worden. Door het uitvoeren van deze testen willen we risico's verminderen en een adequate introductie en *performance* van de productstap realiseren.

*Mijlpalen*

| Route | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Amsterdam-Brussel/ Lille/Parijs (Thalys)** | 14 | 14 | 16[1] | 16[1] | 16[1] |
| **Amsterdam-Brussel-Lille-Londen (Eurostar)** | | 2[2] | 2 | 2 | 2 |
| **Amsterdam-Roosendaal-Brussel** | 16 | | | | |
| **Amsterdam-Breda-Brussel (deels HSL/conv.)** | | 16[3] | 16 | 16 | 16 |
| **Binnenland** | | | | | |
| **Amsterdam-Rotterdam** | 17-33[4] | 33 | 33 | 33 | 33 |
| **Amsterdam-Breda** | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| **Den Haag – Eindhoven (deels HSL/conv.)** | | 37 | 37 | 37 | 37 |

1. *Doorgroei naar 16e Thalys is afhankelijk van de marktbehoefte*
2. *Eurostar wordt onder verantwoordelijkheid Eurostar geïntroduceerd, waarbij NS een aantal zaken faciliteert. Eurostar heeft aan NS gemeld dat de beoogde startdatum voor de treindienst Amsterdam – Londen (december 2016) niet langer realistisch is. NS spant zich, samen met Eurostar en Siemens, maximaal in om de vertraging zo veel mogelijk te beperken.*
3. *Overgang zal gefaseerd en beheerst uitgevoerd worden*
4. *Uiterlijk april 2016 naar 33 slagen*

160 km/h 300 km/h

Een goede samenwerking met binnen- en buitenlandse partners is van belang voor een goede, tijdige realisatie van de productstappen. IenM, ProRail, Infraspeed en de ILenT zijn onder meer betrokken via de 'Stuurgroep HSL'. In de Stuurgroep is op initiatief van IenM als systeemverantwoordelijke afgesproken om, binnen de bestaande rollen en verantwoordelijkheden van betrokken partijen, voorafgaand aan de start van nieuwe vervoersproducten op de HSL-Zuid nadrukkelijk aandacht te besteden aan de (toekomstige) betrouwbaarheid van het vervoersysteem, opdat de integrale betrouwbaarheid van het HSL-vervoersysteem geborgd is. Dit laat onverlet dat NS verantwoordelijk is en blijft voor het uiteindelijke Go/No Go besluit over nieuwe vervoersproducten.

*Acties 2016*

- We bouwen voldoende rijtuigen om (o.a. zodat ze geschikt worden om over de HSL te rijden) en zorgen ervoor dat we voldoende inzetbare Traxxen beschikbaar krijgen voor de productstappen Den Haag-Eindhoven en Amsterdam-Brussel.
- Opleiden van personeel voor het rijden van de trajecten Den Haag-Eindhoven en Amsterdam-Brussel over de HSL en het bedienen van het bijbehorende materieel.
- Aanvragen van benodigde treinpaden bij ProRail en deze opnemen in de logistieke planning.

## 3.2 Drempelloos reizen

**Samenwerking met andere vervoerders**

In dit kader verrichtten we onder andere een multimodale studie met HTM naar het beter aansluiten van de trein op tram. Resultaat is onder andere een extra tram in de ochtend spits op Holland Spoor en in de avond op Den Haag Centraal, waardoor de trams en treinen beter op elkaar aansluiten. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden voor een betere aansluiting van de verschillende vervoersmodaliteiten door samen met RET de impact van reizigersstromen van de Hoekse lijn te onderzoeken, met Qbuzz en Arriva aansluitmogelijkheden in Noord Nederland te onderzoeken en samen met de gemeente Almere bekijken we de aansluiting met het busvervoer.

Voor het (kort) grensoverschrijdend vervoer werken we nauw samen met buitenlandse partners zoals NMBS en DB Regio. Wij hebben een Ontwikkelagenda opgesteld waarin we de ontwikkelingen, plannen en prioriteiten voor de komende jaren beschrijven. De Ontwikkelagenda brengt structuur en prioriteiten aan in de vele (regionale) wensen voor het verbeteren en ontwikkelen van grensoverschrijdende verbindingen. Hierdoor kan NS de beschikbare onderzoekscapaciteit effectief inzetten én worden verwachtingen bij de regionale stakeholders gemanaged. Deze Ontwikkelagenda is besproken op de landsdelige en landelijke OV- en Spoortafels en in het Locov.

**Voor- en natransport**

Wij investeren, samen met ProRail, gemeentes en provincies in faciliteiten op de stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken, zoals nieuwe fiets-, taxi-, en parkeerconcepten. Zo maken we het mogelijk om op de parkeerterreinen met een hiervoor geregistreerde OV-chipkaart op rekening te betalen. Reizigers krijgen hiermee korting op de betaalde parkeerterreinen, en wij krijgen meer inzicht in het gebruik van de parkeervoorzieningen.

*Acties 2016*

- In 2016 moet een convenant gesloten zijn tussen Rijk, NS en gemeenten over een sluitende 'integrale business case' voor fietsenstallingen waarin de verantwoordelijkheden en bijdragen van alle partijen worden opgenomen, zodat we voldoende fietsparkeerplekken rond stations kunnen realiseren. De gemeenten worden vertegenwoordigd door VNG die betrokken is middels de stuurgroep Fiets.
- Er komen jaarlijks 750 autoparkeerplekken bij de huidige 35.000, ook in 2016.
- De inzichten uit de OV-fiets-testen van juli 2015 met consumenten en deskundigen worden meegenomen in de aanbesteding. Zo beslissen zij mee over de nieuwe OV-fietsen. In de komende drie jaar worden, bovenop de bestaande 8.500 fietsen, jaarlijks minimaal 1.000 nieuwe exemplaren aangeschaft om aan de groeiende vraag te voldoen.
- In de Reisplanner Extra kunnen reizigers vanaf eind 2015 de actuele OV-fiets-voorraad inzien. In 2016 wordt tevens de mogelijkheid tot reserveren/bestellen van een OV-fiets onderzocht op basis van de gebruikersanalyses. Ook kunnen reizigers vanaf eind 2015 een Zonetaxi reserveren voor het vervolg van de reis.

**Toegankelijkheid**

Een toegankelijke deur tot deur-reis staat hoog op onze agenda. Jaarlijks krijgen NS medewerkers op de trein en het station training voor het verlenen van assistentie aan reizigers met een beperking. Wij maken het reizen met de trein elk jaar weer wat eenvoudiger en houden hierbij de belangenorganisatie Ieder(in) en de Oogvereniging nauw aangesloten.

*Acties 2016*

- Implementeren van een schuiftrede in de Flirt-treinen die een toegankelijke instap voor rolstoelgebruikers mogelijk maakt.
- Realiseren van een aantal maatregelen in het kader van flankerend toegankelijkheidsbeleid: NS heeft, in nauw overleg met IenM en na consultatie van de belangenorganisatie Ieder(in) en de Oogvereniging, een aanbod gedaan in het kader van flankerend toegankelijkheidsbeleid.

**OV-betaalgemak**

Met de OV-chipkaart, de éénmalige chipkaart en met een e-ticket kan door heel Nederland worden gereisd bij alle vervoerders en kan de reiziger gebruik maken van al het openbaar vervoer (trein, bus, tram, metro) en ketendiensten als OV-fiets en Greenwheels. Reizigers willen flexibel zijn in de drager van hun reisrecht (OV-chipkaart, éénmalige chipkaart, bankpas, credit card, mobiele telefoon, etc.), maar ook in het betaalmoment (vooraf, direct, achteraf) en de betaalwijze (pin, credit card, Ideal, etc.). In nauw overleg met andere vervoerders, Translink Systems, overheden, consumentenorganisaties en onder regie van het NOVB wordt gewerkt aan verbeteringen en vernieuwingen in het huidige systeem opdat we het reizen met het OV nog aantrekkelijker kunnen maken.

*Acties 2016*

- De pilot Reizen op Rekening voor de Consumentenmarkt, waarbij de doelgroep bestaat uit leden van de ANWB en een selecte groep van onze eigen abonnementhouders, loopt tot en met medio 2016.
- Voor de sector-brede acties op het gebied van OV-betalen verwijzen we naar de werk-agenda en voortgangsrapportages van NOVB (http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2015/02/25/werkagenda-nationaal-openbaar-vervoer-beraad-2015-novb.html).
- Een kaartje kopen wordt makkelijker en sneller gemaakt met een nieuwe userinterface van de kaartautomaat. Ook kan er vanaf 2016 online met creditcard worden betaald. Bij de internationale balies op stations worden de betaalmogelijkheden uitgebreid met de American Express Card.
- Door technische verbeteringen wordt het in 2016 mogelijk om voor de TGV's in Frankrijk het e-ticket te gebruiken: hierdoor kunnen tickets zelf thuis worden afgedrukt. Daarnaast wordt het gebruik van een mobiel ticket ook beschikbaar voor treinreizen naar Duitsland.
- Samen met de andere OV-vervoerders wordt verkend hoe op korte termijn het reizen met het OV eenvoudiger gemaakt kan worden voor buitenlandse toeristen. Dit betreft enerzijds het vergroten van de kennis, betaalgemak en distributie en mogelijk ook een uitbreiding van het productaanbod. Voorbeelden van producten waaraan gedacht kan worden is het Amsterdam Travel Ticket dat samen met GVB is

ontwikkeld en wordt vermarkt en tickets waarbij de treinreis en het overig OV in één keer aangeschaft kunnen worden (bijvoorbeeld Eindhoven Airport oplossing).
- Online wordt het in 2016 mogelijk om Mijn NS te benaderen met één persoonlijk account. Voor internationale reizigers verbeteren we tevens de website NSInternational.nl waardoor het gemakkelijker wordt om reisproducten te boeken via mobile devices.

### 3.3 Reisinformatie

Samen met partners als 9292 en ANWB maken we het makkelijker om reizen met verschillende vervoerders, maar ook met fiets en auto, te combineren. Actuele gegevens over het treinverkeer delen wij met andere partijen, zodat zij deze kunnen integreren in hun dienstverlening.
Uit onderzoek blijkt dat reizigers tevreden zijn over de informatie voor het kunnen plannen van hun reis en de begeleiding tijdens de reis. Het verbeterpotentieel ligt met name in het 'waarschuwen' van reizigers bij verstoringen en het versterken van het handelingsperspectief van reizigers in verstoorde situaties.

Richting 2017 willen we de reisplanner uitbreiden met internationale treinen, waaronder het kort grensoverschrijdend vervoer. Daarnaast willen we de actuele informatie bij vervangend vervoer en de reisinformatie op grote stations over (aansluitingen op) bus, trams en metro verbeteren.

*Acties 2016*
- In samenwerking met ProRail gaan we verder met het aansluiten van alle reisinformatiekanalen op het centrale systeem Infoplus, en verbeteren wij hierdoor nog verder de consistentie van alle reisinformatie-uitingen. Daarnaast verrijken wij Infoplus met geautomatiseerde verstoringsinformatie (verhalende informatie bij grotere verstoringen).
- Er wordt nu gewerkt aan de doorontwikkeling van het On Board Information Services (OBIS)-systeem (o.a. de reisinformatieschermen in de Intercity's). Hierdoor kunnen we de klant via de schermen beter informeren, bijvoorbeeld door multimedia-content aan te bieden en gerichte informatie boodschappen weer te geven.

### 3.4 Aangename OV-knooppunten

NS werkt samen met ProRail, om stations en voorzieningen van topkwaliteit in heel Nederland te realiseren, waarmee we de deur tot deur-reis van reizigers verbeteren en veraangenamen. Dit doen wij op een non-discriminatoire wijze samen met alle treinvervoerders en OV-partners.

*Acties 2016*
- NS en ProRail willen op een aantal grote stations (waaronder Eindhoven, Alkmaar, Den Haag HS, Tilburg, Leeuwarden) gezamenlijk met andere vervoerders de nieuwe OV serviceformule als vervanging van de huidige Ticket & Service winkels realiseren (hier werken we aan een nieuwe OV servicewinkel). Op andere stations werken we aan een gezamenlijk informatiepunt.
- Voor de kleinere stations worden concepten ontwikkeld die op een betaalbare wijze voorzien in de behoefte van reizigers om gastvrij te worden ontvangen op stations met beschutte wachtfaciliteiten, voldoende fietsparkeerplekken en waar mogelijk toilet, Wi-Fi, koffie en autoparkeermogelijkheden. In dit kader testen we eind 2015 de 'stationshuiskamer' op 3 kleine stations (Culemborg, Zevenaar en Meppel). Na de evaluatie van de pilot wordt bepaald hoe we verder gaan met dit concept en hoe een eventueel implementatietraject eruit kan zien.

## 4 Reisgemak

NS wil dat mensen zich welkom voelen in de treinen en op de stations. Wij zorgen ervoor dat reizigers vriendelijk, gastvrij en professioneel worden ontvangen en zorgen dat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We geven reizigers relevante, persoonlijke aandacht middels de Reisplanner Extra door hen persoonlijke reisservices aan te bieden en we zoeken oplossingen voor impactvolle momenten in de klantreis die nu niet naar tevredenheid verlopen.

### 4.1 Klantvriendelijkheid

Het programma Klantvriendelijkheid richt zich op het leveren van een bijdrage aan het verhogen van de klanttevredenheid. Middels dit programma zorgt NS voor steeds meer servicegerichte dienstverlening. Dit geven we vorm door een intern cultuurprogramma (Reiziger op 1, 2 en 3) en een extern Klantrelatieprogramma (NS Extra).

*Mijlpalen*
- Om meer reizigers gastvrij te benaderen willen we dat NS medewerkers die normaal gesproken weinig met klanten in aanraking komen een aantal dagdelen per jaar aan klantcontact besteden (2016).
- NS Extra wordt steeds meer een persoonlijke reisassistent door het introduceren van persoonlijke services (de eerste testen vinden plaats in 2016).

**Reiziger op 1, 2 en 3**
Met het programma worden medewerkers zodanig geïnspireerd dat zij meer verantwoordelijkheid nemen voor serviceverlening vanuit een gastvrije houding. Steeds meer medewerkers die normaal gesproken weinig met klanten in aanraking komen zullen een aantal activiteiten per jaar uitvoeren waarin zij klantcontact hebben (bij voorkeur tijdens evenementen en buitendienststellingen). Hierdoor zijn zij beter in staat zich in de reiziger te verplaatsen en de opgedane inzichten mee te nemen in een klantgerichte uitvoering van hun werk. Daarnaast luisteren wij naar de wensen van onze reizigers en spelen we daar zo goed mogelijk op in, met passende initiatieven en service op maat.

De manier waarop we inzicht krijgen in wat reizigers van ons vinden en verwachten en wat wij met deze inzichten doen staat beschreven in bijlage 5.

*Acties 2016*
- Verbeteren van de online service van NS via kanalen als live chat, het serviceforum en Mijn NS. Het wordt duidelijker waar je voor welke vraag online terecht kunt, het wordt makkelijker om een account voor Mijn NS (het persoonlijke online servicekanaal) aan te maken en we voorzien een groei van het Serviceforum van 15.000 leden naar 23.000 leden. Daarnaast biedt het Serviceforum in 2016 ruimte aan minimaal 2 co-creatie initiatieven waarbij klanten samen met NS producten of diensten kunnen ontwikkelen.
- Medewerkers krijgen een training in gastvrij gedrag. Ook worden er opleidingen gegeven om het omroepen 'warmer' en persoonlijker te maken ook in geval van grote ongeplande verstoringen[4].

**Klantrelatieprogramma (NS Extra)**
Het Klantrelatieprogramma (NS Extra) biedt persoonlijke reisservices aan reizigers. Fundament voor het programma is dat reizigers toestemming geven voor het gebruik van hun reisgegevens. Medio 2015 hebben we deze nieuwe dienst, NS Extra, geïntroduceerd. Hiermee profiteren klanten die een persoonlijke OV-chipkaart hebben van persoonlijke service, voordelen en aanbiedingen. Met dit Klantrelatieprogramma beogen we klanten een sterkere emotionele binding en betrokkenheid met NS te laten ervaren want als klanten een band met een bedrijf hebben, ervaren ze zo'n organisatie sneller als klantvriendelijk.

We testen de dienst vijf maanden in de praktijk. Via de 'check out alert'-service wordt gesignaleerd dat iemand is vergeten uit te checken. Deelnemers aan de proef krijgen een mail met een link en kunnen hiermee hun vergeten check out gemakkelijk herstellen. Ook dubbele check ins/check outs worden hierin meegenomen. Het al afgeschreven bedrag retourneren we via de kaartautomaat op de OV-chipkaart. Uit onderzoek weten we al dat veel klanten een dergelijke check in/check out-service willen hebben.

We bieden de deelnemers aan NS Extra ook andere voordelen en exclusieve aanbiedingen. Deze worden verdeeld over vijf zogenoemde modules. Bij elke module bieden we iets anders aan. Zoals een bon voor een welkomstdrankje, een verjaardagsattentie, een exclusieve aanbieding of een extraatje omdat iemand een bepaald aantal kilometers met ons heeft gereisd. Het totale aanbod binnen NS Extra kan per groep deelnemers verschillen, want NS wil beproeven wat werkt en wat de klanten ervan vinden. Tijdens de hele proef worden metingen gedaan. Na de proefperiode, die tot en met februari 2016 duurt, wordt er geëvalueerd. Bij succes wordt de proef omgezet in een vaste dienst, waar reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart zich vrijwillig voor aan kunnen melden.

### 4.2 Reinheid

**Treinen**
De reiniging van treinen kan verdeeld worden in in- en uitwendige reiniging. De reguliere uitwendige reiniging wordt door NS zelf uitgevoerd. De inwendige en graffiti-reiniging en

*[4] Deze training is onder voorbehoud van de operationele beschikbare capaciteit.*

reiniging na ongevallen heeft NS uitbesteed aan één landelijk schoonmaakbedrijf. In het contract met het schoonmaakbedrijf zijn afspraken gemaakt over geplande en ongeplande reiniging (zoals urgente reiniging waarbij uitzonderlijk vervuilde treinen binnen twee uur na melding worden schoongemaakt). Uitgangspunt van het op output gebaseerde contract is dat het schoonmaakbedrijf zelf vernieuwende concepten bedenkt en initieert om de gewenste kwaliteit te behalen.

NS en het schoonmaakbedrijf werken samen om de reinheid van treinen te verbeteren. Er worden in 2016 verdere verbeteringen doorgevoerd in het afstemmen van het treinaanbod in relatie tot de beschikbare reinigingscapaciteit en -mogelijkheden. Er wordt geïnvesteerd in nieuwe treinwasinstallaties en er worden verbeteringen doorgevoerd in de reiniging tijdens de dienstregeling en de reiniging vóór inzet in de dienstregeling (nachtreiniging).

*Acties in 2016*

- Plaatsen van nieuwe treinwasinstallaties in Leidschendam en Den Haag (Grote Binckhorst).
- Op de slechtst presterende lijnen verbeteren we de materieelreiniging tijdens de dienst (Care on Track waarbij er zichtbaar schoongemaakt wordt aan boord van de trein).
- We stellen een integrale logistieke planning op tussen verschillende bedrijfsonderdelen en het schoonmaakbedrijf om de materieelreiniging voor de dienst te verbeteren. Daarnaast optimaliseren we de inzet van schoonmaakpersoneel door de administratieve taken te vergemakkelijken, de werkzaamheden over de dag te verdelen en personeel flexibel/regionaal in te zetten.

**Stations**

NS Stations is vanuit haar rol als beheerder van de stations verantwoordelijk voor het schoonmaakproces op alle stations in Nederland, ongeacht welke vervoerder op het station halteert. Dit doet zij mede ten behoeve van ProRail, de partij die verantwoordelijk is voor de transfervoorzieningen. De kwaliteitseisen ten aanzien van de reinheid en het beschikbare budget worden jaarlijks vastgelegd in de Beheerovereenkomst Stations tussen ProRail en NS Stations. De contracten met de partijen die schoonmaakdiensten leveren op stations worden op basis van output gestuurde reinheidseisen uitgevraagd.

*Acties in 2016*

- NS Stations sluit nieuwe contracten af voor de uitvoering van schoonmaakdiensten op stations (o.a. dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud en de reiniging van onbemenste toiletten).

# Kwaliteit van het spoorvervoer



## 5 Betrouwbare operatie

Wij willen dat onze reizigers op tijd aankomen en dat hun reis voorspelbaar verloopt. Samen met onze partners willen wij reizigers regie geven over hun eigen reis (handelingsperspectief). Wij willen heldere verwachtingen scheppen en deze ook waarmaken. Dat willen we op alle dagen van het jaar, ook bij winterse omstandigheden.

Gemiddeld genomen is de reizigerspunctualiteit goed, maar: gemiddeld goed vinden wij niet goed genoeg. In 2016 ligt de focus op het verder verbeteren van de operationele betrouwbaarheid en gaan we negatieve uitschieters reduceren. Tegelijkertijd vinden er in 2016 veel omvangrijke werkzaamheden plaats die de realisatie van onze operationele prestaties bemoeilijken.

### 5.1 Reizigerspunctualiteit

NS en ProRail blijven elke dag werken aan het verbeteren van de reizigerspunctualiteit. Waar de reizigerspunctualiteit ondermaats is, onderzoeken we waaraan dit ligt en nemen wij maatregelen. Dit kunnen kleine aanpassingen zijn in de dienstregeling of een betere samenstelling van het materieel.

Voor 2016 toetsen we de dienstregeling (samen met ProRail) op de normen uit de netverklaring en de opgestelde criteria uitvoerbaarheid. In de dienstregeling van 2016 voorzien we een aantal verbeteringen in de uitvoerbaarheid. Tegelijkertijd vinden er in 2016 werkzaamheden aan de infrastructuur plaats. Zo komt er meer druk te staan op het spoor door werkzaamheden aan de infrastructuur rond Breda, Emmerich/ de Brabantroute (Derde Spoor Duitsland), OV SAAL-corridor[5] en kunnen de werkzaamheden rond groot Utrecht (waaronder DSSU) invloed hebben op de operationele prestaties. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd om in de toekomst onder anderen hoogfrequent rijden mogelijk te maken.

Ondanks onze inspanningen en preventieve maatregelen kunnen we verstoringen niet helemaal uitbannen. Om onze reizigers een betrouwbare dienstverlening én handelingsperspectief te kunnen bieden is een tijdige bijsturing en snel herstel van groot belang.

Deze bijsturing verloopt in geval van grote verstoringen nog niet naar wens, bleek ook in 2015. Dit was aanleiding voor NS en ProRail om in 2015 een verbeteraanpak verstoringen te maken. Uit deze aanpak volgen maatregelen die zowel de impact van een verstoring op de treindienst als de tijdsduur tot het opstarten van de treindienst moeten verkleinen, waarbij de focus ligt rondom Utrecht-Amsterdam. De maatregelen zijn gericht op de korte termijn en leveren ook een positieve bijdrage aan de voorbereiding en realisatie van het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst.

*Acties 2016*

- Sturen op juiste samenstelling materieel en punctuele dagstart.
- Plan om de hinder voor de klant bij verstoringen te reduceren (een uitgebreider plan van aanpak is te vinden in de Kamerbrief 'Voortgang van de uitvoering van enkele moties en toezeggingen omtrent verstoringen op het spoor' d.d. 01-07-2015).

**Betrouwbaarheid HSL Zuid diensten**

De uitval op de HSL zuid, specifiek van de Intercity direct, is hoger dan gewenst. Dit komt door onder meer storm, winterse omstandigheden en stroomstoringen. Ook storingen aan infrastructuur en het materieel en menselijke bedieningsfouten dragen hier aan bij. NS en ProRail hebben een integraal verbeterplan opgesteld waarin concrete acties zijn opgenomen naar aanleiding van analyses van de huidige

*[5] Dit is de corridor Schiphol-Amsterdam-Almere-Lelystad.*

performance. De aanpak van verbeteringen richt zich op de aspecten logistiek, infrastructuur, materieel, personeel en organisatie. Een maatregel waarvan NS en ProRail een grote bijdrage verwachten aan het terugdringen van de uitval is het rijden van de Intercity direct in de zogenaamde sandwich-configuratie. Dit betekent een locomotief (type Traxx) voor en achter de trein. De treindienst wordt hierdoor flexibeler én robuuster dan de huidige getrokken configuratie (één locomotief voor die bij richtingverandering moet worden afgekoppeld en omgereden). NS studeert op mogelijkheden om dit sandwichbedrijf zo snel mogelijk in te voeren.

## 5.2 Beter en Meer[6]

**Betrouwbaarheid: voorwaarde voor de toekomst**

In het programma Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties om het aantal negatieve uitschieters te reduceren om het verhogen van de frequentie van rechtstreekse verbindingen op de drukke trajecten mogelijk te maken. We richten ons op het verbeteren van de prestaties op de A2-corridor zodat daar per 2018 hoogfrequent gereden kan worden. Met de strategie ‘Eerst beter, dan meer’ willen NS en ProRail eerst de uitvoeringsbetrouwbaarheid[7] op knelpunten rondom deze corridor structureel verbeteren alvorens de frequentie wordt verhoogd.

Het programma Beter en Meer bestaat uit de Verbeteraanpak Trein, Be- en Bijsturing van de Toekomst, de Verbeteraanpak Stations, de Verbeteraanpak Veiligheid en de Uitvoeringsagenda. Het meest van toepassing op ‘betrouwbare operatie’ is Verbeteraanpak Trein en Be- en Bijsturing van de Toekomst.

In Verbeteraanpak Trein werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties voor de A2-corridor. In deze verbeteraanpak werken we aan de be- en bijsturing, het terugdringen van de spreiding in de uitvoering, de verhoging van de betrouwbaarheid van het materieel, verhoging van de beschikbaarheid van de infrastructuur, het verbeteren van het logistiek plan en de verbetering van de samenwerking tussen NS en ProRail in de keten op regionaal niveau. In bijlage 6 wordt de opbouw van het programma Beter en Meer grafisch weergegeven.

*Mijlpalen*

Verbeteraanpak Trein kent de volgende mijlpalen:

- Advies ten behoeve van de keuze voor frequentieverhoging op de A2-corridor per dienstregeling 2018. Hiervoor is het nodig een vertrouwenwekkende voortgang te laten zien zodat een definitief besluit over de dienstregeling 2018 mogelijk is door NS (medio 2016).
- Start praktijkbeproevingen. Het streven is om, indien de voorbereidingen voldoende gereed zijn te gaan testen in een pilot setting waarbij we doorlopend meten of de uitvoeringsbetrouwbaarheid op het gewenste niveau blijft (voorjaar 2017).
- Start frequentieverhoging A2-corridor. Hiervoor moet de uitvoeringsbetrouwbaarheid op het gewenste niveau zijn, de voorbereidingen gereed en de testfase moet met een goed resultaat afgerond zijn (december 2017).

*Acties 2016*

- We maken een planning met de corridors die we aanpakken na de A2-corridor. Het doel is om te werken aan corridors waar het in de toekomst wenselijk is om hoogfrequent te rijden of waar we negatieve uitschieters moeten reduceren. De planning wordt gemaakt op basis van input van verschillende afdelingen binnen NS en ProRail.
- Grootschalige infrastructuur aanpassingen op Utrecht Centraal (DSSU) om de infrastructuur geschikt te maken voor hoogfrequent rijden (deze actie is relevant voor de Verbeteraanpak A2, maar wordt niet bestuurd vanuit Verbeteraanpak A2).
- Opleiden en trainen van machinisten en conducteurs om preciezer te rijden op tienden van minuten en door de inzet van innovaties zoals instapzones en intelligent platform bars (IPB) om op drukke perrons het instapproces te verbeteren. Deze maatregelen hebben het doel om de spreiding in de uitvoering te reduceren.
- Uitvoeren van de geplande verbeteringen aan materieel.

## 5.3 Be- en Bijsturing van de toekomst

NS en ProRail willen de treindienst verbeteren in alle situaties en daarnaast bij verstoringen grote overlast voor reizigers zo veel mogelijk beperken. Dit doen we door het proces van de be- en bijsturing in de komende jaren te verbeteren. Deze verbeteringen zijn ook noodzakelijk voor het intensiveren van het spoorgebruik (hoogfrequent rijden). Dit maakt het programma Be- en Bijsturing van de Toekomst (BBT) een belangrijk onderdeel van Beter en Meer.

Stapsgewijs werken NS, ProRail en andere partners aan verbetering van de be- en bijsturing. Dit doen we door te werken met integraal voorbereide scenario’s voor verstoringen en vertragingen, verbetering in de commandostructuur, verbetering van de uitvoerbaarheid van de plannen en duidelijke afspraken in de keten over de prestaties van alle betrokken partijen. Hierdoor wordt de impact van verstoringen kleiner en kunnen we reizigers betere reisinformatie en handelingsperspectief bieden. De doorgevoerde verbeteringen in de be- en bijsturing zijn effectief voor alle vervoerders.

*Mijlpalen*

- Medio 2016 wordt het Centraal Monitor- en Beslisorgaan (CMBO) geïntroduceerd en worden de Vooraf Gedefinieerde Bijsturingsmaatregelen (VGB) bij infrabeperkingen gemaakt voor de A2-corridor.
- Na de introductie van het CMBO voeren we het CMBO en de VGB landelijk per corridor in.
- In de laatste stap wordt de eindsituatie bereikt: het CMBO is doorontwikkeld, de VGB staan en alle bijbehorende werkwijzen zijn geïmplementeerd (naar verwachting rond 2018).

## 5.4 Programma Winterweer

NS en ProRail hanteren bij winterweer een stapsgewijze winterspecifieke gezamenlijke aanpak met een jaarlijks terugkerende Plan, Do, Check en Act-cyclus waarin verbeteringen die voortvloeien uit ervaringen tijdens de winter stapsgewijs worden gerealiseerd, vooruitlopend op structurele verbeteringen uit Beter en Meer. Hierin wordt gewerkt aan een robuuster spoorsysteem dat ook bestand is tegen winterse omstandigheden.
Er is een structurele en fundamentele verbetering in zowel de infrastructuur als de bijsturing noodzakelijk is om onder dergelijke omstandigheden de treindienst in control te houden.

Op basis van de evaluatie van de winter 2011-2012 hebben we met alle betrokkenen voor de komende winters gekozen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid boven frequentie en comfort. De voornaamste maatregel is het aanpassen van de dienstregeling op basis van vooraf gedefinieerde criteria, vooral om de ‘olievlekwerking’ van verstoringen op winterse dagen te voorkomen en op die manier de gevolgen voor de reiziger te beperken. We proberen, mits reëel en veilig, steeds minder snel te besluiten tot de inzet van een aangepaste dienstregeling en op dagen met een aangepaste dienstregeling streven we ernaar om daar waar mogelijk een beter product te kunnen bieden aan reizigers. Daarnaast lopen er binnen het programma diverse maatregelen om het aantal storingen in de infrastructuur en materieel terug te dringen (waaronder aanscherping van de maatregelen bij ijs op de bovenleiding) en bij toch voorkomende storingen te zorgen voor sneller herstel. Hiermee draagt het programma Winterweer bij aan de prestatie indicatoren Algemeen Klantoordeel en Reizigerspunctualiteit.

Voor de korte termijn zorgen NS en ProRail aan de hand van hun gezamenlijke Programma winterweer op basis van opgedane ervaringen tijdens winters weer samen voor kleine verbeteringen in de infrastructuur en het materieel, zoals de aanpassingen aan wisselverwarmingen en toiletsystemen ter voorkoming van uitval als gevolg van bevriezing. Rapportage vindt op reguliere basis plaats aan verantwoordelijke directieleden van NS en ProRail.

Uiterlijk in 2017 wordt geëvalueerd of de winterambitie voor de lange termijn gerealiseerd is en het programma daarmee is afgerond. Een specifieke vorm van voorbereiding op het winterseizoen zal wel blijven bestaan als onderdeel van de reguliere werkzaamheden van NS en ProRail.

*Acties 2016*

- Op basis van ervaringen tijdens de winters onderzoeken we in combinatie met aanpassingen in de nieuwe dienstregeling jaarlijks hoe de aangepaste dienstregeling op punten verbeterd kan worden door bijvoorbeeld waar mogelijk de capaciteit enigszins te vergroten.
- We gaan in de winter van 2015/2016 door met de onderzoeken naar hoe we meer materieel met anti-icing kunnen behandelen.
- Wegens zachte winters zijn de ervaringen met (de aanscherpingen van) maatregelen beperkt. Belangrijke actie is dus om maatregelen goed te blijven monitoren en evalueren om het effect in komende winter(s) aan te tonen.

# 6 Veiligheid

Wij willen het reizen per spoor nog veiliger maken en ervoor zorgen dat Nederland op het gebied van spoorwegveiligheid in de top van Europa blijft. Samen met ProRail streven we

[6] De uitvoering van de plannen die in dit vervoerplan beschreven staan in het kader van het programma Beter en Meer zijn mede afhankelijk van de subsidieverstrekking van IenM aan ProRail. Al deze plannen zijn onder voorbehoud van de toekenning van het Beter en Meer budget binnen de subsidieaanvraag van ProRail voor 2016 en verder.
[7] De uitvoeringsbetrouwbaarheid wordt berekend op basis van trein vertraging minuten gekoppeld aan verstoringen.

naar continue verbetering van de spoorwegveiligheid. Deze samenwerking krijgt vorm in de Verbeteraanpak Veiligheid uit het programma Beter en Meer. De aanpak richt zich op de gezamenlijke veiligheidscultuur NS-ProRail. Veiligheid staat bij beide organisaties hoog in het vaandel en een gezamenlijk veiligheidsbewustzijn kan bijdragen aan verdere verbetering van de veiligheid in het hele spoorwegsysteem.

Stop tonend Sein (STS) passages kunnen leiden tot botsingen en ontsporingen. In 2016 wil NS het aantal niet-technische STS-passages en het aantal STS-passages waarbij het 'gevaarpunt' wordt bereikt verder reduceren. Ook richten we ons in het STS-Verbeterprogramma op het verminderen van het aantal roodseinnaderingen waarmee risico op onterechte rood sein passages verder wordt gereduceerd.

Het huidige treinbeveiliging systeem ATB wordt in de komende decennia vervangen door het Europese, computergestuurde beveiligingssysteem ERTMS. We verwachten dat de invoering van ERTMS op de lange termijn een bijdrage levert aan het realiseren van de ambities voor spoorwegveiligheid en de kwaliteit van het spoor als vervoermiddel verder verhoogd.

Bij het reizen per trein is ook de sociale veiligheid, voor onze reizigers en voor onze medewerkers belangrijk. Voor overlast en geweld is in de treinen en op de stations geen plaats.

## 6.1 Spoorwegveiligheid

We hanteren twee pijlers voor het verbeteren van spoorwegveiligheid: het managen van veiligheidsrisico's en het continu verbeteren van veiligheidsprestaties. Sectorbreed werken we aan een nieuwe, gedragen beleidsvisie op spoorwegveiligheid.

We stimuleren de veiligheidscultuur en professioneel gedrag van onze medewerkers. We willen leren van incidenten. Medewerkers hebben een meldpunt voor veiligheidsvragen en het onderwerp wordt geregeld actief besproken. Onze medewerkers moeten zich vrij en veilig voelen om over dit thema met elkaar en met hun leidinggevenden het gesprek aan te gaan.

De structuur (vastgelegd in het veiligheid managementsysteem, VMS) hebben we zo ingericht dat het de gewenste professionele veiligheidscultuur ondersteunt en stimuleert. We zijn vooruitstrevend en ontwikkelen hierin steeds door. Ons doel is met ingang van dienstregeling 2017 de concessie uit te voeren met een nieuw gemeenschappelijk en door de Inspectie voor Leefomgeving en Transport (ILenT) gecertificeerd VMS, dat de twee nu bestaande afzonderlijke VMS'en vervangt.

In 2014 heeft een eerste veiligheidscultuurmeting plaatsgevonden. Bevindingen uit deze meting bepalen de aanknopingspunten voor het beleid voor de komende jaren. Ook passen we vooruitstrevende inzichten toe uit andere sectoren, zoals de luchtvaart en de petrochemie. Daarnaast maakt Vakmanschap een wezenlijk verschil op gebied van veiligheid. Het versterken van dit vakmanschap heeft een centrale plaats bij de ontwikkeling van opleidingen en herinstructie voor het uitvoerende personeel van NS.

*Acties in 2016:*
- De VMS-en van NS Reizigers en NS International worden samengevoegd tot één gemeenschappelijk VMS. Met het ontwikkelen van één gezamenlijk VMS bereiken we dat binnen de organisatie en binnen de concessie met uniforme en eenduidige processen gewerkt wordt ten aanzien van Spoorwegveiligheid.
- Mede op basis van de veiligheidscultuurmeting uit 2014 hebben we aandacht voor een continue dialoog over veiligheid met medewerkers. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar het leren van zaken die (bijna) mis gingen en het bespreken van dilemma's.
- NS en ProRail breiden het concept Safety Walk uit waarin managers die werken met veiligheidsissues een kijkje krijgen in de praktijk van de werkvloer.

## 6.2 Sociale veiligheid

Op het gebied van sociale veiligheid richt NS zich op het terugdringen van incidenten tegen reizigers en medewerkers, voornamelijk door het tegengaan van zwartreizen als bron van agressie en overlast. Ook beschermen wij onze treinen, stations en het spoor tegen vandalisme en diefstal.

In 2015 zijn afspraken gemaakt tussen ProRail, NS, vakbonden, OR van NS en de Rijksoverheid die moeten zorgen voor een veiliger OV. Uitvoering van deze maatregelen moet samen met de overige activiteiten van NS op het gebied van sociale veiligheid bijdragen aan een verbetering van het klantoordeel sociale veiligheid, de fysieke veiligheid en het gevoel van veiligheid van NS personeel in de trein en op het station. Succesvolle samenwerking en afstemming met betrokken partijen bepalen in belangrijke mate de kwaliteit van de resultaten.

*Acties in 2016*
- Het realiseren van de afspraken met ProRail, NS, vakbonden, OR van NS en de Rijksoverheid van 11 maart 2015. NS is niet van alle maatregelen eigenaar en uitvoerder[8].
- We blijven in 2016 onze Veiligheid & Serviceteams inzetten op die plaatsen, trajecten en tijden waar dit het meest nodig is (preventief en reactief).
- Ook gaan we in 2016 door met het opleiding en trainen van uitvoerende medewerkers in het omgaan met lastige situaties (handelingsperspectief) en het herkennen van (potentieel) verdachte situaties (awareness).
- We operationaliseren de Challenge Sociale Veiligheid (die medio 2015 is gehouden) waarmee we het voorkomen van incidenten willen beïnvloeden door het stressniveau van reizigers te verlagen.
- Actualiseren van de lopende Veiligheidsconvenanten waarin de (vaak lokale) afspraken tussen NS, gemeenten, politie en Veiligheid en Justitie vastgelegd staan.
- Het ontwikkelen van een security management systeem (implementatie per 2017).

## 6.3 STS Verbeterprogramma

Stop tonend Sein (STS) passages kunnen leiden tot botsingen en ontsporingen. Het voorkómen van STS-passages vergt een multidisciplinaire aanpak binnen de hele spoorsector. Sinds het ongeval bij Amsterdam Singelgracht in 2012 werken ProRail, NS en andere vervoerders nog nauwer samen aan de uitvoering van het STS Verbeterplan, waarmee we het aantal STS-passages willen verminderen. Binnen het STS Verbeterprogramma worden branchebreed afspraken gemaakt. De partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie.

We verwachten met name een stap in STS-reductie te zetten door maatregelen op technisch en organisatorisch gebied. Dit doen we onder andere door het implementeren van het waarschuwingssysteem Oogst Remcurvebewaking in Trein (ORBIT)[9] en het verder uitrollen van ATB-Vv installaties. Uitrol van ERTMS is noodzakelijk om verstrekkende verbeteringen met betrekking tot een reductie in het aantal STS-passages te realiseren.

*Mijlpalen*
- Geïmplementeerd waarschuwingssysteem ORBIT (2016).
- Verbeterde zichtbaarheid van seinen (2016).

*Acties 2016*
- In 2016 wordt voor het eerst op grote schaal met *Routelint*[10] gereden.
- NS gaat in 2016 bij 20 treinstellen van het type *VIRM* bij wijze van proef het remcriterium verzwaren. Deze aangepaste treinstellen worden voor een periode van minimaal een half jaar en maximaal een jaar in de reguliere dienstregeling ingezet.
- NS deelt *best practices* op gebied van *human factors* binnen de spoorbranche met andere vervoerders en ProRail. Daarnaast ontwikkelen we aanvullend materiaal voor medewerkers om aandacht te geven aan de *human factor* op de thema's: *Fit to drive*, duidelijke richtlijnen voor werkzaamheden, bevorderen van situatiebewustzijn tijdens de rijtaak en het beperken van risicofactoren uit de omgeving.
- NS en ProRail werken samen aan de harmonisering en vereenvoudiging van de regelgeving op opstelterreinen.

## 6.4 ERTMS

In 2012 heeft het kabinet het principebesluit tot invoering van ERTMS genomen. In 2014 heeft het kabinet hier verdere invulling aan gegeven middels de Voorkeursbeslissing ERTMS. ERTMS verbetert de spoorwegveiligheid, vereenvoudigt het grensoverschrijdend vervoer en biedt potentiële voordelen op het gebied van snelheid, capaciteit en betrouwbaarheid. ERTMS maakt het mogelijk om treinen veilig te laten rijden met minder tussenruimte. Treinen kunnen elkaar dus sneller opvolgen. De werking van ERTMS op emplacementen is nog wel een risico en moet verder worden onderzocht.

Het programma ERTMS zit in de planuitwerkingsfase, waarin in de periode tot 2017 de Voorkeursbeslissing ERTMS uit 2014 verder wordt uitgewerkt en aan het eind de projectbeslissingen worden genomen. Zo worden eisen aan het vervoerssysteem vastgesteld en wordt via ontwerpkeuzes toegewerkt naar onderliggende specificaties die nodig zijn om aanbestedingen

*[8] http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2015Z13306&did=2015D26711*
*[9] ORBIT is een alerteringssysteem dat de machinist in de cabine met een gesproken boodschap waarschuwt als hij te snel naar een rood sein toe rijdt.*
*[10] Routelint is een systeem voor contextinformatie voor machinisten over de spoorbezetting rondom treinen.*

te kunnen doen voor de ombouw van materieel en de invoering van ERTMS in de infrastructuur. De scope is vastgesteld in de Voorkeursbeslissing ERTMS; deze houdt in dat de voor 2020 en 2030 verplichte EU-TEN-corridors en grote delen van de PHS-corridors van ERTMS moeten worden voorzien.

Een goede samenwerking tussen IenM, ProRail en NS is nodig om de potentiële voordelen van ERTMS te behalen. De samenwerking is vastgelegd in een samenwerkingsconvenant waarin de verantwoordelijkheden staan beschreven. In de praktijk vindt de samenwerking plaats in een gezamenlijk programmateam onder regie van IenM, dat de programmadirecteur levert en tevens opdrachtgever is. Voor het overige vindt de samenwerking plaats binnen ieders mandaat en met behoud van ieders verantwoordelijkheid. Hierbij coördineert NS voor het werkpakket Materieel.
De planning van het werkpakket Materieel is gericht op het nemen van de Projectbeslissing Materieel in het derde kwartaal van 2016. Daarna vindt de aanbesteding plaats. Alles is erop gericht om de Voorkeursbeslissing, dat in 2022 al het materieel zal zijn omgebouwd, te halen.

*Mijlpalen*
- Projectbeslissing Materieel waarbij de overheid beslist over de aanbesteding voor de inbouw van ERTMS in al het materieel in Nederland (waaronder het materieel van NS) (2016).
- Aanbesteding om het materieel geschikt te maken voor ERTMS (vanaf 2017).
- Al het materieel omgebouwd en geschikt voor ERTMS (2022).

*Acties 2016*
- De globale scope die is vastgesteld in de Voorkeursbeslissing wordt in 2016 op basis van kostenramingen nader uitgewerkt en vastgelegd.

## 7 Duurzaamheid

NS streeft naar volledig klimaatneutraal vervoer (0g $CO^2$ per reizigerskilometer) in 2020, inclusief vervangend busvervoer, en halvering van het energieverbruik per reizigerskilometer in 2020 ten opzichte van 2005 (van 100 naar 50 Wattuur per reizigerskilometer).

**Initiatieven**
Om deze ambitie te realiseren is in 2014 een contract ondertekend met Eneco. Hiermee wordt in 2015 51% van het energieverbruik voor het rijden van de treinen opgewekt door nieuwe windparken. Dit zal in 2016 toenemen naar 73%, in 2017 naar 98% en in 2018 naar 100%. Daarnaast werken we samen met andere vervoerders, IenM en ProRail aan een lange termijn CO2 visie voor de sector. Een werkgroep van de landelijke OV- en Spoortafel gaat deze visie vertalen in een concreet actieplan.

In de jaren 2017-2020 verwachten we door de instroom van energiezuinigere gereviseerde en nieuwe treinen en het vervolg op energiezuinig rijden een verdere verbetering van de energie-efficiëntie. Voor vervangend busvervoer is het voornemen 'klimaatneutraal' mee te nemen in de volgende aanbesteding (het huidige contract loopt in juni 2018 af).

Ook op andere terreinen spant NS zich in om duurzaamheid te bevorderen. Zo wil NS de nieuwe OV-fietsen op een zo efficiënt en duurzaam mogelijke manier inkopen en worden oude OV-fietsen hergebruikt. Op deze manier maakt OV-fiets onderdeel uit van een duurzame reis van deur tot deur.

Op 23 februari 2015 is de Green Deal "afvalreductie en recycling in treinen en stations" ondertekend door IenM, ProRail en NS, waarin afspraken zijn gemaakt om te streven naar 25% minder afvalverbruik in 2020 en 75% van ons afval te gebruiken als grondstof voor nieuwe producten. Om dit te realiseren gaan we afval scheiden aan de bron, invulling geven aan circulair inkopen bij materialeninkoop en samenwerken met belangrijke stakeholders zoals leveranciers, de verpakkingsindustrie en afvalinzamelaars.

*Acties in 2016:*
- Verdere borging van Energiezuinig Rijden en Energiezuinig Opstellen in de (de)centrale organisatie en bedrijfsprocessen (deze actie zal doorlopen na 2016). Hieronder valt o.a. het implementeren en door-ontwikkelen van een adviessysteem voor machinisten waardoor nog zuiniger gereden kan worden (2016-2020).
- De Green Deal wordt nader uitgewerkt.

# Capaciteit van het spoorvervoer



## 8 Vervoerplaatskans

NS wil dat reizigers tevreden zijn over hun plek in de trein. Hiervoor willen wij heldere verwachtingen scheppen die wij ook waarmaken. Op dit moment is de tevredenheid van reizigers over de vervoercapaciteit niet op het gewenste niveau en hebben we te maken met een materieelkrapte. We investeren in nieuw materieel en stemmen de materieelbeschikbaarheid zo goed mogelijk af op de materieelbehoefte. Met het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid werkt NS aan een structurele verbetering van de prestatie-indicatoren Vervoercapaciteit reizigers in de spits en de Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits. Daarnaast onderneemt NS specifieke maatregelen om de reizigershinder als gevolg van de materieelkrapte zo veel mogelijk te beperken.

### 8.1 Programma Vervoercapaciteit

Drukte in de trein heeft een negatieve impact op de reiservaring van reizigers. NS heeft in 2014 de oorzaken van de ondermaatse score op het klantoordeel geanalyseerd. Hieruit blijkt dat wij enerzijds onvoldoende capaciteit hebben aangeboden (vanwege planning, uitvoering of een onverwacht hoger aanbod van reizigers), en anderzijds dat wij onvoldoende hebben gestuurd op de klantbeleving (waaronder de verwachtingen) en de spreiding van reizigers in en over treinen. Doel van het programma is een hogere klanttevredenheid over de capaciteit in onze treinen. Enerzijds moeten verbeteringen in de keten van vervoercapaciteit resulteren in beter passende capaciteit, anderzijds dienen de verwachtingen van reizigers in lijn te worden gebracht met het beoogde productaanbod. Net als in de bus en de tram, hoort staan in de spits erbij.

Deze analyse leidt tot een aanpak op vier *drivers* van tevredenheid over capaciteit, en een continue aanpak van treinen waar de ontevredenheid over de aangeboden capaciteit het grootst is. In het programma Vervoercapaciteit gaan wij:

- De beloofde capaciteit vaker realiseren: We willen waarmaken wat we beogen aan te bieden door het verbeteren van de reizigersprognose, de planning conform prognose en de uitvoering volgens planning. In de loop van 2016 stroomt extra materieel in; dit zal helpen om het beoogde aanbod te realiseren (zie paragraaf 8.2 Materieelontwikkeling).
- Reizigers beter spreiden in (verdeling reizigers in een trein) en over treinen (spits-dal, trein eerder/later).
- Blijvend werken aan de belangrijkste knelpunten met betrekking tot de vervoercapaciteit op basis van meldingen van reizigers: Het team Monitoring Overbezette Treinen (MOT) werkt dagelijks aan de knelpunten volgens de *Plan-Do-Check-Act-cyclus.* Met een dashboard houden zij de voortgang bij van deze trajecten waar reizigers de meeste meldingen over maken via de feedback-knop in de Reisplanner Extra en worden de effecten van ingezette maatregelen (bijvoorbeeld het verlengen van treinen, het op andere locaties splitsen/combineren van treinen of door het omroepen dat een volgende trein minder druk is) gevolgd.
- De verwachtingen van de klant en ons aanbod aan de klant beter op elkaar afstemmen: Om het aanbod te bepalen maken we een afweging tussen klantattractiviteit (wat levert het op voor de reiziger), maakbaarheid (wat is mogelijk gegeven het beschikbare aantal treinen en infrastructuur) en kosten. Op basis van de inzichten die we middels het klantwensenonderzoek in 2015 hebben opgedaan wordt deze afweging eind 2015 opnieuw gemaakt en naar verwachting wordt het aangepaste beleid in de eerste helft van 2016 vastgesteld. Als laatste stap willen we sturen op de verwachtingen van de reizigers en brengen hen zo goed, tijdig en transparant mogelijk op de hoogte van de geboden vervoerscapaciteit, zodat de reizigers weten wat zij kunnen verwachten. We hebben hierbij ook aandacht voor de rol van de conducteur tijdens de treinreis.

*Mijlpalen*
In 2017 moet op het thema Vervoercapaciteit een verbetering te zien zijn. Ondanks de focus en aandacht die NS heeft voor dit onderwerp voorzien we in 2016 nog geen significante verbetering gezien de materieelstand, de geplande werkzaamheden aan het materieel in 2016 en de grote werkzaamheden aan de infrastructuur die beperkingen opleveren voor de materieelinzet. De materieelkrapte is ontstaan als gevolg van verschillende onvoorziene (externe) ontwikkelingen (waaronder behoud van de OV-studentenkaart en uitbreiding met MBO-scholieren en de afbestelling van de V250). Deze krapte is vergelijkbaar met september 2015, een maand waarin 94% van onze reizigers over de gehele reis heeft kunnen zitten.

NS haalt alles uit de kast om de reizigershinder zo veel mogelijk te beperken. Dit doen we door enerzijds het aanbod te verhogen en anderzijds proberen we de vraag te beïnvloeden. Om weer ruimte te creëren in het materieelpark is dubbeldeks-stoptreinmaterieel (DDAR) operationeel gemaakt. In 2016 wordt ook het dubbeldeks-materieel DDM1 weer operationeel gemaakt en wordt een deel van de seizoensreserves ingezet. Daarnaast heeft NS nieuw materieel gekocht om vanaf dienstregeling 2017 in te zetten (Flirt); we verwachten hiermee de aangeboden capaciteit te kunnen vergroten. Daarnaast wordt een pilot gestart met de inzet van bussen parallel aan specifieke treinen om meer capaciteit te bieden met alternatief vervoer en wordt specifiek materieel waarbij de verdeling tussen eerste en tweede klas momenteel niet in balans is omgebouwd zodat er extra ruimte ontstaat voor reizigers in de tweede klas en er tegelijkertijd voldoende ruimte blijft in de eerste klas.

Als onderdeel van het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid verkent NS een aantal mogelijkheden om reizigers beter te spreiden in en over treinen. Als extra maatregelen gaan we in 2016 proberen de beschikbare capaciteit optimaal te benutten door reizigers te verleiden van de tweede naar de eerste klas met gerichte marketing acties (waaronder een kleine meerprijs voor een eerste klas ticket en deelname aan MyOV waarbij reizigers tijdens dal reizen punten sparen voor leuke producten). Ook stuurt NS richting het eigen personeel aan op het reizen buiten de spits en heeft het personeel in en rond de trein aandacht voor spreiding in en over treinen (bijvoorbeeld door omroepen in de trein en sturing op perrons). Ook het MOT zal zich inzetten om dagelijks naar mogelijkheden te blijven zoeken voor specifieke knelpunten.

Het programma Vervoercapaciteit naar tevredenheid kent de volgende mijlpalen:
- Het NS beleid ten aanzien van vervoercapaciteit is herijkt (2016).
- NS informeert reizigers beter over te verwachten drukte in de trein. Generiek en specifiek, bijvoorbeeld door zichtbaar te maken in de reisplanner wanneer een trein kleiner is dan bedoeld (2016).
- De verwachte reizigersaantallen worden vertaald naar de materieelplanning zodat het materieelaanbod beter is afgestemd op de daadwerkelijke behoefte (2016).
- Reductie van afwijkende materieelinzet in de uitvoering ten opzichte van de planning (2016).

Acties 2016
- We gaan de prognose van de aantallen reizigers per trein verbeteren door nog meer OV-chipdata te gebruiken. Hierdoor kunnen we ons materieelplan beter maken.
- In geval van buitendienststellingen gaan we de capaciteit verbeteren van de omleidingsroute.
- We gaan het ketenproces materieelinzet tussen bedrijfsonderdelen verbeteren (met behulp van de LEAN-methodiek). We richten ons dan specifiek op het goed eindigen en (hiermee) het goed beginnen van de dag met materieel in de geplande samenstelling. Zo werken we op de proeflocatie Lelystad aan het zo goed mogelijk starten volgens de vier J's: juiste trein, juiste plek, juiste moment en de juiste kwaliteit. In 2016 gaan we dit uitbreiden naar andere locaties.
- In 2016 lopen de in 2015 gestarte proeven op de A2-corridor door, waarbij reizigers kunnen zien op welke plekken zij kunnen instappen. Dit draagt naar verwachting bij aan een betere reizigersspreiding (dit is tevens onderdeel van het programma Beter en Meer omdat van deze proef ook een positief effect wordt verwacht op het reduceren van spreiding in de uitvoering). Op Geldermalsen-Utrecht Lunetten beproeven we de Instapzone (borden op het perron) en in 's Hertogenbosch beproeven we de Intelligent Platform Bar (scherm boven het perron). Op dit scherm boven het perron zien reizigers waar bij aankomst van de trein de deuren zullen zijn en welke lengte de trein heeft. Ook wordt aangegeven waar de 1e en 2e klas, stiltecoupes, en fietsrijtuigen zich bevinden, zodat reizigers een handige positie kunnen kiezen op het perron. Deze proeven worden in samenwerking met ProRail uitgevoerd.
- We verkennen de mogelijkheden om via een regionale aanpak en in samenwerking met onderwijsinstellingen (middels taskforce Beter Benutten van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) reizigers te spreiden over treinen.
- Wij geven via de reisplanner aan wanneer het druk is in de trein en hebben speciale aandacht voor verstoringen (ongeplande extra drukte) en geplande extra drukte (buitendienststellingen). Ook geeft de reisplanner voor smartphones informatie over de materieelsamenstelling op basis van de actuele situatie in plaats van de planning.

## 8.2 Materieelontwikkeling

De komende jaren worden grote investeringen gedaan om de vervoercapaciteit zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de vervoerbehoefte. Gelet daarop onderzoekt NS de mogelijkheden om de klanthinder te beperken op de trajecten waar de krapte zich in de periode april 2016 tot en met de zomer van 2017 met name zal voordoen. De verwachting is dat vanaf het najaar van 2017 de vervoercapaciteit het minimaal gewenste niveau heeft bereikt. Daarna neemt de vervoercapaciteit verder toe. Eventueel kan dan ouder materieel vervangen worden door nieuw materieel, zolang de beoogde vervoercapaciteit behouden blijft.

Om het gewenste niveau te bereiken zijn er de volgende materieelontwikkelingen gepland:
- Herinzet van dubbeldeksrijtuigen in de loop van 2016; dit materieel draagt tijdelijk bij aan het oplossen van het materieeltekort. Daarna dient het als strategische reserve op het moment van inbouw van het systeem ERTMS in de nieuwere materieelseries (dit staat gepland vanaf 2018). Voor de inbouw van ERTMS moeten we veel materieel uit de treindienst onttrekken, de beschikbaarheid van dubbeldeksrijtuigen helpt dan een tijdelijk tekort aan vervoercapaciteit te voorkomen;
- Vanaf eind 2016 komt er nieuw Sprintermaterieel gefaseerd beschikbaar voor de treindienst. De instroom loopt door tot eind 2017;
- In de loop van 2018: instroom van nog meer nieuw Sprintermaterieel. In de periode tussen 2018 en 2020 stromen al deze treinstellen in;
- In de loop van 2019: een deel van het oudere Sprintermaterieel stroomt uit de treindienst. Afhankelijk van de verwachte vervoerbehoefte is het mogelijk deze treinstellen langer in dienst te houden.

Met bovenstaande maatregelen komt er in de komende jaren voldoende vervoercapaciteit beschikbaar om de (groeiende) vervoersbehoefte op te vangen. De maatregelen zijn gericht op uitbreiding van het Sprintermaterieel zodat we het Intercitymaterieel dat nu nog in enkele Sprintertreinseries rijdt weer in de Intercitydienst in kunnen zetten. Indien noodzakelijk kan het dubbeldeksmaterieel ook in Intercity's worden ingezet. NS streeft ernaar om materieel zoveel mogelijk conform bijpassende treinformule in te zetten omdat comfort, uitstraling en techniek daarop zijn gebaseerd.

# 9 Reizigersgroei

De gerealiseerde groei op het Hoofdrailnet in de afgelopen vijf jaar bedraagt gemiddeld circa 1% per jaar. De verwachting voor de komende vijf jaar is gemiddeld 2,5% per jaar. Belangrijke factoren daarbij zijn het verwachte economisch herstel en verdere uitbreiding van de dienstregeling. Het vervoer op de HSL neemt de komende jaren naar verwachting sterk toe door een uitbreiding van de dienstregeling.

NS wil de verwachte groei accommoderen door binnen de mogelijkheden die wij hebben gegeven de krappe materieel positie, daar waar nodig treinen te verlengen en waar dit niet volstaat de frequentie te verhogen. Verder worden de prognoses gebruikt om concrete dienstregelingsvoorstellen op hun merites te beoordelen. De materieelontwikkeling wordt afgestemd op de verwachte groei op langere termijn.

NS baseert haar beleid in het algemeen op een bandbreedte van uiteenlopende groeiscenario's, waarbij het groeipad dat het midden houdt tussen de twee uitersten als het meest realistisch wordt beschouwd door NS. Bij onze materieelplannen houden wij rekening met de hoogste groeiprognose voor de lange termijn. Actuele ontwikkelingen kunnen natuurlijk grote(re) impact hebben op deze plannen, die indien van toepassing dan worden aangepast.

# Bijlagen

## Bijlage 1 – Beleidsprioriteitenbrief Vervoerplan 2016

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

NS
T.a.v. de president directeur, Drs. T.H. Huges
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

**Ministerie van Infrastructuur en Milieu**
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

**Ons kenmerk**
IenM/DGK-2015/35061

Datum 30 maart 2015
Betreft Beleidsprioriteitenbrief vervoerplan 2016

Geachte heer Huges,

In het tweede deel van de Lange Termijn Spooragenda (LTSA 2) is de aanpak geschetst om de prestaties op het spoor en de aansluiting daarvan op het regionaal en lokaal OV te verbeteren. Kern hiervan is dat de concessieverlener intensiever zal sturen op de prestatieverbetering en de samenwerking in de sector. In de nieuwe beheerconcessie 2015-2025 is dit nader uitgewerkt. Eén van de instrumenten voor deze intensievere sturing is de beleidsprioriteitenbrief. Hiermee wordt jaarlijks door IenM aangegeven waar NS in het komende jaar extra aandacht aan moet besteden bij het uitvoeren van haar concessietaken. NS werkt in haar vervoerplan voor 2016 vervolgens uit op welke wijze zij deze prioriteiten concreet invult.

**Beleidsprioriteiten 2015**
In de beleidsprioriteitenbrief 2015 is vermeld waar NS, bij het uitvoeren van haar vervoertaak conform de nieuwe concessie, zich specifiek op moet focussen in 2015. NS is daarbij gevraagd aandacht te besteden aan betrouwbaarheid, de deur tot deur reis en te drukke treinen. NS heeft in het vervoerplan 2015 gemeld hoe invulling wordt gegeven aan deze beleidsprioriteiten. Hierover rapporteert NS op reguliere basis.

**Beleidsprioriteiten 2016**
Op basis van de prestaties tot nu toe, de door NS in gang gezette maatregelen en naar aanleiding van gesprekken hierover aan de OV en Spoortafels en in het LOCOV is besloten om de beleidsprioriteiten voor 2015, te weten uitwerking van de thema's (1) betrouwbare operatie en (2) deur tot deur reis en (3) te drukke treinen, te continueren in 2016. Een goede uitwerking van deze prioriteiten vergt een meerjarige aanpak. Waar dat van toepassing is geeft NS in het vervoerplan dan ook een meerjarige doorkijk op de invulling van de beleidsprioriteiten. Dit betekent voor het vervoerplan 2016 het volgende:

- NS laat in het vervoerplan zien welke concrete stappen in 2016 en de komende jaren gezet worden om invulling te geven aan de onderstaande beleidsprioriteiten en welke zichtbare resultaten in 2016 zullen worden geboekt, in aanvulling op de resultaten die in 2015 verwacht worden.

- NS legt in het vervoerplan zoveel mogelijk de relatie tussen ambities, prestaties, maatregelen en programma's uit de concessie.
- Voor de onderdelen van onderstaande prioriteiten die betrekking hebben op gezamenlijke prestaties en programma's met NS dragen NS en ProRail gezamenlijk zorg voor een op elkaar afgestemde aanpak in het vervoerplan en beheerplan.

**Ministerie van Infrastructuur en Milieu**
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

**Ons kenmerk**
IenM/BSK-2015/35061

Hieronder worden de beleidsprioriteiten voor 2016 nader uitgewerkt.

**1. Betrouwbare operatie**
Een belangrijke pijler van de Lange Termijn Spooragenda is het structureel verhogen van de betrouwbaarheid van het spoor voor de reiziger en de verlader. Dit is verder uitgewerkt in de concessies die begin 2015 aan NS en ProRail zijn gegund. Met Beter en Meer hebben ProRail en NS een gezamenlijk programma met jaarlijks nieuwe mijlpalen waarmee zij deze verbetering stap voor stap realiseren.

In het vervoerplan 2016 geeft NS weer welke verbetering van de betrouwbaarheid zij realiseert in 2016 en de daarop volgende jaren, waar van toepassing samen met ProRail. NS doet in (of parallel aan) de hoofdlijnen van het ontwerpvervoerplan 2016 een voorstel voor de definitie en meetmethode van de nieuwe prestatie-indicatoren uit de concessie, die betrekking hebben op betrouwbaarheid, zodat stakeholders hierover geconsulteerd kunnen worden. Hierbij gaat het om de indicatoren 1. reizigerspunctualiteit (met ProRail) en 2. aandachtstrajecten (met ProRail). Deze indicatoren zijn naar verwachting in 2016 operationeel.

NS onderbouwt in het vervoerplan met specifieke maatregelen hoe de betrouwbaarheid wordt verbeterd. Daarbij heeft NS in het bijzonder aandacht voor de A2 corridor waarvoor de ambitie is om per 2017 hoogfrequent te rijden. In 2015 wordt beoordeeld of de betrouwbaarheid op dat traject daarvoor afdoende is.

Naast de meerjarige aanpak om de betrouwbaarheid te verhogen in Beter en Meer zet NS zich samen met andere vervoerders en ProRail in om de impact van verstoringen voor de reiziger te beperken. Dit levert al op de korte termijn winst op. In geval van een verstoring biedt NS samen met andere vervoerders en ProRail de reiziger handelingsperspectief door het snel oplossen van de oorzaak van de verstoring, het snel aanpassen van het plan, het bieden van goede informatie en het betrouwbaar uitvoeren van de gecommuniceerde aanpassingen. Tegen de achtergrond van de incidenten begin 2015 onderzoeken NS en ProRail gezamenlijk of en hoe de treindienst na een verstoring sneller kan worden opgestart.

ProRail rapporteert, conform de beheerconcessie, in het beheerplan over de grote incidenten uit het afgelopen jaar, de lessen die zij hieruit trekt en de eventuele aanvullende maatregelen die in 2016 worden genomen naar aanleiding van de incidenten. Daarbij vraag ik NS proactief mee te werken aan de evaluaties die ProRail uitvoert naar aanleiding van de grote incidenten in het afgelopen jaar en de lessen die hieruit getrokken worden.

**2. Deur tot deur reis**
In 2015 legt NS samen met andere vervoerders de basis voor een structurele samenwerkingsrelatie die leidt tot een betere deur tot deur reis. De samenwerking die met vervoerders gestart is aan de landsdelige en landelijke OV en Spoortafels wordt hierbij voortgezet om tot verdere resultaatverbeteringen te komen. In lijn met de afspraken die zijn gemaakt in de letters of intent verstevigt NS de samenwerking met deze partijen.

**Ministerie van Infrastructuur en Milieu**
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

**Ons kenmerk**
IenM/BSK-2015/35061

NS onderzoekt in 2016 samen met regionale overheden en regionale vervoerders de reis van deur tot deur in het kader van de ontwikkeling van netwerk Nederland. Hierbij wordt integraal gekeken, waarbij de ontwikkeling van concessiegrensoverschrijdende vervoersdiensten tot de mogelijkheden behoort. In overleg met andere vervoerders en in vervolg op de knooppuntenanalyse die in 2014 is uitgevoerd, past NS structureel de werkwijze toe zoals afgesproken aan de OV en spoortafels. Dit resulteert in een voortdurend zoeken naar en benutten van kansrijke mogelijkheden voor verbetering van de deur tot deur reis.

Transparantie is een belangrijke eis vanuit de concessie. Om tot een betere deur tot deur reis te komen is inzicht in de mobiliteitsstromen over concessies heen van belang. Conform de concessie verleent NS hieraan haar medewerking zowel waar het OV-chipdata betreft als data ten aanzien van reisinformatie dienstverlening. Daarbij zal indien nodig de vertrouwelijkheid van bedrijfsvertrouwelijke dan wel privacygevoelige gegevens gerespecteerd worden.

Om inzicht in de resultaatverbeteringen op het gebied van de deur tot deur reis te vergroten stelt NS – in lijn met de beleidsprioriteitenbrief 2015 - in 2015 samen met andere vervoerders een dashboard op. Dit dashboard is naar verwachting in 2016 operationeel zodat resultaten aan de OV en spoortafels gemonitord kunnen worden.

Verder doet NS in (of parallel aan) de hoofdlijnen van het ontwerpvervoerplan 2016 een voorstel voor de definitie en meetmethode van nieuwe prestatie-indicatoren die betrekking hebben op deur tot deur reis, zodat stakeholders geconsulteerd kunnen worden. Hierbij gaat het om de indicator "Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten". Verwacht wordt dat deze indicator per 2016 operationeel is, zodat er beter gestuurd kan worden op de resultaten van het prestatiegebied deur tot deur reis.

**3. Te drukke treinen**
Gelet op de structureel achterblijvende prestaties op het gebied van vervoercapaciteit in de spits, het klantoordeel daarover en de hiervoor aan NS opgelegde boetes, dient NS zich in te spannen om tot betere resultaten te komen op het gebied van te drukke treinen. Daarbij geldt – net als bij betrouwbaarheid - dat gemiddeld goed niet goed genoeg is en gerichte acties nodig zijn om negatieve uitschieters in de prestaties te beperken.

Door de instroom van nieuw materieel eind 2016 verwacht ik dat er meer mogelijkheden ontstaan om de vervoercapaciteit te verbeteren. NS benoemt in het vervoerplan 2016 welke korte termijn maatregelen NS zal nemen om de vervoercapaciteit te verbeteren. NS geeft daarbij inzicht in de relatie tussen de instroomplanning en de ontwikkeling van de reizigersaantallen. Hiermee bouwt NS voort op de maatregelen die in het kader van het programma 'vervoercapaciteit naar tevredenheid' in 2015 worden genomen om de operatie te verbeteren en

reizigers beter te spreiden in en over treinen. Als korte termijn maatregelen kunt u bijvoorbeeld ook de mogelijkheid verkennen om via aantrekkelijke aanbiedingen reizigers te verleiden van de drukke tweede klasse naar de eerste klasse over te stappen, zoals u ook voor de drukte op de HSL-Zuid diensten voorstelt. Voorts geeft NS inzicht in de wijze waarop NS tot resultaatverbeteringen komt op de top 10 aandachtstrajecten.

Tot slot is de verwachting dat per 2016 nieuwe prestatie indicatoren op het gebied van vervoercapaciteit operationeel zijn die beter aansluiten op de beleving van de reizigers.

*Samenwerking en transparantie als randvoorwaarde*
Om bovenstaande prioriteiten te realiseren is het noodzakelijk dat NS transparant is en samenwerkt met IenM, andere vervoerders, ProRail, decentrale overheden, consumentenorganisaties en andere bij het spoor betrokken partijen. Voor samenwerking vormt het inzicht in prestaties en afwegingen een belangrijk vertrekpunt. Samenwerking houdt in dat NS waar relevant proactief meedenkt en afstemt met stakeholders. Door haar open opstelling en proactieve houding levert NS een bijdrage aan het succesvol functioneren van de OV- en Spoortafels.

*Tijdlijn voor het vervoerplan 2016*
Uiteraard consulteert NS stakeholders over het vervoerplan 2016 volgens de afspraken in de nieuwe concessie. Daarbinnen geeft NS invulling aan de aanvullende procesafspraken die in overleg met IenM, ProRail, consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het LOCOV en decentrale overheden (via de landsdelige tafels) begin 2015 zijn gemaakt, waaronder consultatie van een vervoerplan op hoofdlijnen in het voorjaar.

In de concessie is niet benoemd wat onder "hoofdlijnen van het ontwerpvervoerplan", waarover u voor 1 juni de consultatie start, wordt verstaan. U werkt in de hoofdlijnen van het ontwerpvervoerplan nader uit hoe u invulling geeft aan de hierboven genoemde beleidsprioriteiten en besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan:

- De prestatie-indicatoren en de progressie die u in 2016 verwacht richting de streefwaarden in 2019 (indien reeds vastgesteld).
- Een beschrijving van de maatregelen die NS neemt om de beleidsprioriteiten te realiseren, waarbij in ieder geval zo concreet als mogelijk de te bereiken (tussen)producten en mijlpalen van de relevante programma's en maatregelen uit de concessie worden benoemd.
- De wijze waarop NS samenwerkt met de consumentenorganisaties, decentrale overheden en andere vervoerders bij de uitvoering van het vervoerplan.

Mijn medewerkers treden graag met u in overleg om bovenstaande afspraken over de hoofdlijnen van het ontwerp vervoerplan nader vast te leggen.

**Ministerie van Infrastructuur en Milieu**
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

**Ons kenmerk**
IenM/BSK-2015/35061

**Tot slot**
Ons gezamenlijke uitgangspunt is de kwaliteit van het spoor te verbeteren, zodat reizigers de trein in toenemende mate als een aantrekkelijke vervoersoptie zien en gebruiken. Ik vertrouw op een proactieve inzet en goede samenwerking om invulling te geven aan de afspraken uit de nieuwe vervoerconcessie en de in deze brief opgenomen prioriteiten voor 2016.

Mijn medewerkers zien de hoofdlijnen en concepten van het vervoerplan 2016 met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Wilma J. Mansveld

**Ministerie van Infrastructuur en Milieu**
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

**Ons kenmerk**
IenM/BSK-2015/35061

# Bijlage 2 - Definitie KPI's en beschrijving van het meetsysteem

**Doorontwikkeling prestatie-indicatoren**

In 2015 heeft NS in nauwe samenwerking met ProRail en IenM en in overleg met consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov gewerkt aan de doorontwikkeling van enkele prestatie-indicatoren. Een aantal indicatoren wordt aangepast per 2016, enkele anderen worden verder ontwikkeld en gedurende 2016 getest. Onderstaande tabel biedt overzicht in de veranderingen voor 2016 ten opzichte van 2015. In onderstaande tekst worden per prestatiegebied de prestatie-indicatoren, de meetsystemen en de wijzigingen weergegeven.

**Overzicht veranderingen**[11]

| Prestatiegebied | Prestatie-indicator | Ontwikkeling |
|---|---|---|
| **Algemeen** | Algemeen klantoordeel<br>Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten | Verandert per 1-1-2016<br>Verandert per 1-1-2016 |
| **Deur tot deur reis** | Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten<br>Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie) | Is nieuw per 1-1-2016<br>Blijft hetzelfde |
| **Reisgemak** | Vervoercapaciteit reizigers in de spits<br>Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)<br>10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits | Blijven in 2016 hetzelfde en er wordt een nieuwe methode getest |
| **Reisinformatie** | Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station | Blijft hetzelfde |
| **Veiligheid** | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station | Verandert per 1-1-2016 |
| **Betrouwbaarheid** | Reizigerspunctualiteit<br>Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)<br>10 aandachtsknooppunten (15 minuten) | Blijven in 2016 hetzelfde en er wordt een nieuwe methode getest |

Per 2016 zal NS haar nieuwe klanttevredenheidsonderzoek inzetten. Dit nieuwe onderzoek zal voortaan online worden uitgevoerd zodat NS onderzoek kan doen naar de klanttevredenheid over de hele deur-tot-deur reis van de klant. Tegelijkertijd worden de onderzoeken van internationaal, HSL-treinen en Intercity's en Sprinters geïntegreerd. Hierdoor biedt het onderzoek een eenduidig en vergelijkbaar beeld voor alle NS treinen.

Concreet wordt de vraagstelling voor internationale- en HSL treinen voor het Algemeen Klantoordeel hetzelfde als voor de Intercity's en Sprinters: "Wat is in het algemeen uw oordeel over reizen per trein?" Hierdoor kunnen de verschillende treinen voortaan beter vergeleken worden.

Ook de vraagstelling voor het Klantoordeel over sociale veiligheid verandert. In het nieuwe onderzoek zal de respondent met een score van 1-10 aangeven in welke mate hij het eens met de stellingen: "Ik voelde me veilig op dit station" en "ik voelde me veilig in deze trein".

Per 2016 wordt de prestatie-indicator kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders ingevoerd. Hiermee meet NS hoe goed een overstap wordt mogelijk gemaakt op die stations waar veel reizigers overstappen van een trein van NS naar een trein van een andere vervoerder. Dit doen we door te meten in welke mate de NS-treinen op tijd aankomen op die stations waar veel reizigers overstappen.

*Doorontwikkeling prestatie-indicatoren vervoercapaciteit en reizigerspunctualiteit*

NS werkt op dit moment samen met IenM en ProRail aan de doorontwikkeling van enkele prestatie-indicatoren. Deze prestatie-indicatoren kunnen nauwkeuriger gemeten worden aan de hand van check-in check-out gegevens van de OV chipkaart. NS zal (gedeeltelijk samen met ProRail) gedurende 2016 deze aangepaste indicatoren testen met als streven om de prestatie-indicatoren per 2017 te wijzigen. Het besluit om te wijzigen ligt bij IenM.

Op basis van de anonieme OV chipkaart gegevens kan NS van elke individuele reis bepalen of de klant op tijd – volgens belofte in de reisplanner- op zijn bestemmingsstation aankwam. Hierdoor zullen de uitkomsten van de indicatoren op het gebied van Reizigerspunctualiteit beter aansluiten bij de punctualiteit zoals de reizigers die beleven. Deze nieuwe indicatoren voor Reizigerspunctualiteit worden samen met ProRail ontwikkeld.

Tevens kan NS op basis van deze data nauwkeuriger vaststellen hoeveel reizigers op een traject hebben gereisd en daardoor kan beter worden vastgesteld hoe druk de treinen zijn. Ook hier zullen de uitkomsten van de indicatoren op het gebied van Vervoercapaciteit in de spits beter aansluiten bij de beleving van de reiziger én kan NS gerichter haar treincapaciteit inzetten.

**Algemeen**

*Algemeen klantoordeel*

Het Algemeen klantoordeel geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger op basis van de vraag: "Wat is uw algemene oordeel over het reizen met de trein?"

Dit wordt gemeten door middel van een online onderzoek dat na de reis wordt ingevuld. Emailadressen worden in de trein verzameld.

De scope betreft het hoofdrailnet inclusief Intercity direct, Thalys, IC Brussel, IC Berlijn en ICE.

*Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten*

Het algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger op basis van de vraag: "Wat is uw algemene oordeel over het reizen met de trein?"

Dit wordt gemeten door middel van een online onderzoek dat na de reis wordt ingevuld. Emailadressen worden in de trein verzameld.

De scope betreft het hoofdrailnet inclusief Intercity direct, Thalys, IC Brussel, IC Berlijn en ICE.

**Deur-tot-deur reis**

*Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerder op de belangrijke knooppunten*

Per 2016 wordt de prestatie-indicator kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders ingevoerd. Hiermee meet NS hoe goed een overstap wordt mogelijk gemaakt op die stations waar veel reizigers overstappen van een trein van NS naar een trein van een andere vervoerder. Dit doen we door te meten in welke mate de NS-treinen op tijd aankomen op die stations waar veel reizigers overstappen.

*Reisinformatie treinketen*

Reisinformatie treinketen geeft inzicht in de juistheid en tijdigheid van reisinformatie die NS, via het systeem InfoPlus, uitstuurt naar de schermen op stations over alle treinen van alle personenvervoerders die te maken hebben met een vertrekvertraging en/of vertrekspoorwijziging.

Voor treinen met een vertrekvertraging wordt gemeten in hoeveel procent van de gevallen InfoPlus de juiste vertraging heeft gemeld. Voor treinen met een spoorwijziging wordt gemeten in hoeveel procent van de gevallen InfoPlus het juiste actuele vertrekspoor heeft gemeld. Deze scores worden ongewogen bij elkaar gevoegd.

**Reisgemak**

*Vervoercapaciteit reizigers in de spits*

Vervoercapaciteit reizigers in de spits geeft een indicatie van de kans voor een reiziger, die in de spits in een willekeurige trein stapt, op een vervoerplaats. De procesindicator wordt in twee stappen berekend.

1. Kans op een plaats in de spits: deze kans wordt berekend door de werkelijk aangeboden capaciteit te delen door het werkelijk aantal reizigers op het teltraject. De kans bedraagt maximaal 100%
2. De weging van de kansen per trein met reizigers per trein: de weging wordt berekend door per teltraject de kans (maximaal 100%) te vermenigvuldigd met het aantal reizigers, deze uitkomsten worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door de som van alle reizigers.

Vervoerplaatsen per traject

Het aantal vervoerplaatsen per materieeleenheid is bekend. Op basis van de gereden materieeleenheden volgens het VKL-systeem van ProRail en de comfort normeringen per deeltraject stelt NS de werkelijk aangeboden capaciteit per deeltraject vast.

Reizigers per traject

De conducteurs geven via de Rail Pocket aan wat per teltraject een indicatie van het aantal reizigers in de trein is.

De scope betreft het hoofdrailnet exclusief Intercity direct, Thalys en ICE.

*Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)*

Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) geeft de kans weer dat reizigers in de Intercity direct in de 2de klas een zitplaats hebben in de spits in de drukst bezette trein, op werkdagen, op het door reizigers meest gebruikte traject

[11] *Nota bene: de wijzigende indicatoren zijn indicatief voor wat betreft de definitie en meetsystemen en onder voorbehoud van instemming van IenM en kunnen wijzigen na een evaluatie eind 2015, wanneer NS 12 maanden vergelijksdata heeft.*

(Schiphol-Rotterdam). Het aantal reizigers in de trein wordt bepaald aan de hand van tellingen door trainmanagers.

*10 Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits*
Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits geeft de gemiddelde vervoercapaciteit op de tien aandachtstrajecten waarop de vervoercapaciteit vergroot moet worden. De vervoercapaciteit wordt op dezelfde manier berekend als de gemiddelde vervoercapaciteit op het hoofdrailnet.

De tien aandachtstrajecten zijn:
Zaandam – Schiphol
Hoorn – Zaandam
Amsterdam Centraal – Hilversum
Tilburg – 's Hertogenbosch
Hilversum – Schiphol
Schiphol – Almere Centrum
Amsterdam Centraal – Hoorn
Utrecht – 's Hertogenbosch
's Hertogenbosch – Utrecht
Zaandam – Hoorn

**Reisinformatie**
*Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station*
Deze indicator is het ongewogen gemiddelde van de informatievoorziening bij ontregelingen in de trein respectievelijk station en geeft het percentage weer van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst, waarbij daarover in de trein respectievelijk op het station informatie is gegeven via omroep en/of schermen.

Eerst wordt vastgesteld of sprake is van een ontregeling. In dat geval moet informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven of later. Op basis van metingen wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven.

Scope: gehele binnenlandse deel van het hoofdrailnet inclusief Intercity direct, zo snel als mogelijk.

**Veiligheid**
*Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station*
Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station geeft het percentage reizigers weer dat hun veiligheidsbeleving in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een 7 of hoger.

De klant wordt gevraagd aan te geven in welke mate (1-10) hij het eens met de volgende stelling:
"In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over <vertrekstation>?
- Ik voelde me veilig op dit station"
"In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over de trein(reis)?
- Ik voelde me veilig in deze trein"

De weging trein/station wordt 50/50. De weging tussen avond en overdag is afhankelijk van de daadwerkelijke reizigersaantallen.

De scope is gelijk aan de scope van het Algemeen klantoordeel.

**Betrouwbaarheid**
*Reizigerspunctualiteit*
Reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.
Het totaal van het aantal reizigers dat op tijd aankomt (5 minuten norm) en het aantal overstappers dat een aansluiting heeft gehaald, wordt gedeeld door het totaal van het geplande aantal reizigersaankomsten en gepland aantal reizigers van een uitgevoerde aansluiting. De reizigersaantallen worden gebaseerd op metingen van conducteurs.

De scope betreft het hoofdrailnet exclusief Intercity direct, Thalys en Eurostar. Dus inclusief IC Brussel, IC Berlin en ICE.

*Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toereken-baar aan NS)*
Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten geeft een indicatie van het percentage van de reizigers van de Intercity direct, Eurostar en Thalys (binnenlands deel) voor wie de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft en minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst, voor zover toerekenbaar aan NS.
Het aantal reizigers wordt voor Intercity direct bepaald door tellingen van trainmanagers, voor Thalys wordt dit bepaald op basis van het reserveringssysteem. ProRail bepaalt of een vertraging toerekenbaar is aan NS.

*10 Aandachtsknooppunten (15 minuten)*
Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit geeft de gemiddelde punctualiteit weer van de treinen, waarbij de trein het volledige traject moet hebben gereden van tien vooraf bepaalde knooppunten met bepaalde aankomstrichting weer met als norm 15 minuten.
Alle treinen die uit één bepaalde richting binnenkomen op 1 van de 35 knooppunten tellen even zwaar mee. De punctualiteit wordt gemeten ten opzichte van de in de dienstregeling opgenomen tijd; dat betekent dat als een trein niet heeft gereden of 15 minuten later is, die als niet gehaald wordt geteld.

Scope: gehele hoofdrailnet exclusief Intercity direct, Thalys en Eurostar

Het betreft de volgende knooppunten vanuit de richting:
Roermond vanuit richting Eindhoven
Amsterdam Zuid vanuit richting Amsterdam Bijlmer ArenA
Den Haag Centraal vanuit richting Den Haag HS
Den Haag HS vanuit richting Rotterdam Centraal
Rotterdam Centraal vanuit Gouda
Nijmegen vanuit richting Arnhem
Leiden Centraal vanuit richting Schiphol
Dordrecht vanuit richting Rotterdam
Apeldoorn vanuit richting Amersfoort
Amersfoort vanuit richting Apeldoorn

NS wil graag transparant zijn over haar prestaties. Nadere informatie over de indicatoren is te vinden op onze website: www.ns.nl/over-ns/wat-doen-wij. Deze site is nog in ontwikkeling.

## Bijlage 3 - Overzicht informatie-items

Informatie-indicatoren zijn metingen die inzicht geven in de processen of klanttevredenheid over onze dienstverlening. Aan de informatie-indicatoren is geen prestatienorm verbonden. De totale lijst aan indicatoren waarover NS per 2016, in overleg met IenM, online inzicht zal geven is als volgt:

| Prestatiegebied | Informatie-items |
|---|---|
| **Algemeen** | Prestaties klantenservice |
| | Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken |
| | Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven |
| | Waardering klant voor dienstverlening Klantenservice |
| | Meldingen klantenservice |
| | Informatievragen |
| | Klachten en suggesties |
| | Complimenten |
| | Notering klantvriendelijkheid |
| | Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein |
| | Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein |
| | Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal |
| | Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation |
| | Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation |
| | Klantoordeel afhandeling klachten |
| **Deur-tot-deur reis** | Klantoordeel ketenreis |
| | Reistijdwinst |
| **Reisgemak** | Klantoordeel vervoercapaciteit (zitplaatscapaciteit) |
| | Procesindicator bezettingsgraad |
| | Standkwaliteit reinheid treinen |
| | Klantoordeel reinheid interieur trein |
| | Klantoordeel reinheid stations |
| | Klanttevredenheid over de OV-chipkaart bij NS |
| | Klantoordeel reisinformatie bij 0-15 min vertraging |
| | Klantoordeel reisinformatie bij 15 min of meer vertraging |
| | Informatie in de trein bij ontregeling |
| | Informatie op het station bij ontregelingen |
| | Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is |
| | Bij geplande stremming of buitendienststelling |
| | Bij ongeplande stremming of calamiteiten in het dal |
| | Bij ongeplande stremming of calamiteit in de spits |

| Prestatiegebied | Informatie-items |
|---|---|
| **Veiligheid** | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein voor 19.00 uur |
| | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein na 19.00 uur |
| | Klantoordeel sociale veiligheid op het station voor 19.00 uur |
| | Klantoordeel sociale veiligheid op het station na 19.00 uur |
| | Trefkans conducteur |
| | Aantal roodseinpassages |
| **Betrouwbaarheid** | Klantoordeel op tijd rijden |
| | Aankomstpunctualiteit (3 min) |
| | Aankomstpunctualiteit (5 min) |
| | Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS |
| | Aankomstpunctualiteit HSL -Zuid diensten toerekenbaar aan NS |
| | Aankomstpunctualiteit HSL -Zuiddiensten totaal |
| | Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar NS |
| | Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten totaal |
| | Gereden treinen |
| | Overslaan stations |
| | Gerealiseerde aansluitingen |
| | Aantal verstoringen veroorzaakt door NS |
| | Gemiddelde hersteltijd na een verstoring |
| **Duurzaamheid** | Energie per rkm |
| | CO2-uitstoot |

Per 2016 zal NS een aantal nieuwe informatie-indicatoren invoeren en publiceren op haar website. De nieuwe indicatoren zijn:

- Reistijdwinst: geeft inzicht in hoeveel sneller NS de reiziger op plaats van bestemming brengt.
- Aantal verstoringen veroorzaakt door NS: er zijn vele verschillende oorzaken voor verstoringen. Deze indicator geeft weer hoeveel verstoringen er door NS zélf veroorzaakt worden.
- Gemiddelde hersteltijd na verstoringen: geeft inzicht in hoe lang het duurt voordat de treindienst na een verstoring weer normaal rijdt.
- Bezettingsgraad: geeft de gemiddelde drukte weer in onze treinen.
- Klantoordeel ketenreis: biedt inzicht in hoe tevreden de reiziger over de hele deur-tot-deur reis is.



## Bijlage 4 – Wijzigingen dienstregeling 2016

**Gevolgde adviesprocedure**
NS heeft in februari 2015 de formele adviesaanvraag over dienstregeling 2016 verstuurd aan de consumentenorganisaties in het Locov en naar decentrale overheden.
Naar aanleiding van het advies van de consumentenorganisaties in het Locov heeft NS in de capaciteitsaanvraag een extra Spits-Intercity van Alkmaar naar Haarlem toegevoegd, die om 6:47 uur uit Alkmaar rijdt.

**Meer treinen over de HSL**
NS verhoogt gefaseerd de frequentie op de HSL tussen Amsterdam en Rotterdam. Uiteindelijk rijdt NS in (de loop van) 2016 elk kwartier een Intercity direct op dit traject. Hiermee speelt NS in op de groeiende vervoersvraag op de HSL.

**Aanpassing treindienst Haarlem – Alkmaar**
NS past de treindienst aan tussen Haarlem en Uitgeest om het aanbod beter op de vraag aan te laten sluiten. NS rijdt in dienstregeling 2016 de hele dag elk half uur een Sprinter tussen Amsterdam, Haarlem, Uitgeest, Alkmaar en verder richting Hoorn. Daarnaast rijdt NS Intercity's; 's ochtends tussen Alkmaar en Haarlem en 's avonds tussen Haarlem en Alkmaar Deze Intercity's stoppen alleen in Beverwijk en worden daarmee sneller. De Sprinter uit Hoorn biedt in Alkmaar een korte cross-platform aansluiting op de Intercity naar Haarlem in de ochtendspits (en vica versa in de avondspits), waardoor reizigers tussen Hoorn en Haarlem een snellere verbinding krijgen.

**Station Utrecht Lunetten**
De verwachting is dat Station Utrecht Lunetten weer in beide richtingen vier keer per uur per richting bediend kan worden . Mede als gevolg van het gereed komen van nieuwe infrastructuur, kunnen alle Sprinters op Utrecht Lunetten stoppen en dit was tijdelijk niet het geval.

**Nachttreinen**
Vanaf december 2015 rijdt NS een extra late trein van en naar de provincies Groningen en Drenthe. De treinen gaan rijden in de nacht van vrijdag op zaterdag en verbinden Groningen en Drenthe nog beter met de Randstad. De nachttreinen in Brabant blijven tot 2:00 uur 's nachts rijden in het weekend.

**Nieuwe namen voor stations**
Een aantal stations krijgt een naamswijziging: station Eindhoven Beukenlaan gaat voortaan door het leven als Eindhoven Strijp. Enschede Drienerlo zal Enschede Kennispark gaat heten. Koog Zaandijk wordt Zaandijk Zaanse Schans en Koog Bloemwijk wordt Koog aan de Zaan. Station Schiphol zal omgedoopt worden in Schiphol Airport, hiermee is dit station voor toeristen herkenbaarder als luchthaven.

**Wijzigingen internationaal**
In dienstregeling 2016 wordt de frequentie van Thalys verhoogd met één trein per dag waardoor op maandag tot en met vrijdag 14 Thalys-treinen van en naar Nederland zullen rijden. Dit is een volgende stap in ons HSL-aanbod. Deze trein biedt een extra frequentie naar Brussel, waarmee de intervallen in de dienstregeling voor reizigers weer kleiner worden. In 2016 wordt vrijwel de gehele dag ieder uur een trein geboden naar Brussel; 2 treinen rijden verder naar Lille en 9 treinen rijden naar/van Paris Gare du Nord. Deze uitbreiding speelt in op de nog steeds groeiende vraag van reizen per Thalys naar of via België.

Vanaf dienstregeling 2016 kunnen ook reguliere reizigers met een ticket van en naar Duitsland in de CityNightLine reizen. Hierdoor profiteren reizigers van meer en betere reismogelijkheden, omdat het aantal verbindingen tussen Nederland en Duitsland wordt vergroot. De late ICE-treinen van Duitsland naar Nederland, die al op donderdag, vrijdag en zondag reden, gaan ook op maandag tot en met woensdag rijden. Daarentegen zullen een beperkt aantal ICE-verbindingen komen te vervallen omdat deze rond dezelfde tijd reden als de nu toegankelijk geworden CityNightLine.

NS heeft zich ingespannen om de treindienst Heerlen-Aachen te kunnen behouden ondanks een verandering in de concessie in Duitsland. Er zal per dienstregeling 2016 een pendel tot Herzogenrath gereden worden samen met DB Regio. Deze biedt een aansluiting op de trein naar Aachen. Dit hangt samen met de wens van DB om de nu naar Heerlen rijdende stoptrein vanaf 2016 naar Alsdorf (D) te rijden.

## Bijlage 5 - Klantinzichten

Klantinzichten worden verkregen op initiatief van klanten via klantenservice en het NS Serviceforum, en op initiatief van NS door klantonderzoek.

Bij de klantonderzoeken van NS staan drie vragen centraal:
1. Wat zijn de wensen en behoeften van de klant
2. Wat is de waardering van de klant over de dienstverlening van NS
3. Wat zijn de keuzes die de klant maakt

Met de uitkomsten van klantonderzoeken wil NS besluiten zo veel mogelijk in het belang van de klant nemen, en kansen blootleggen om de klant beter te bedienen. Vaak toetsen we de voorgenomen maatregelen ook bij reizigers voordat zij definitief tot besluitvorming overgaat. Welke maatregelen prioriteit hebben bepaalt NS mede aan de hand van de impact op klanttevredenheid.

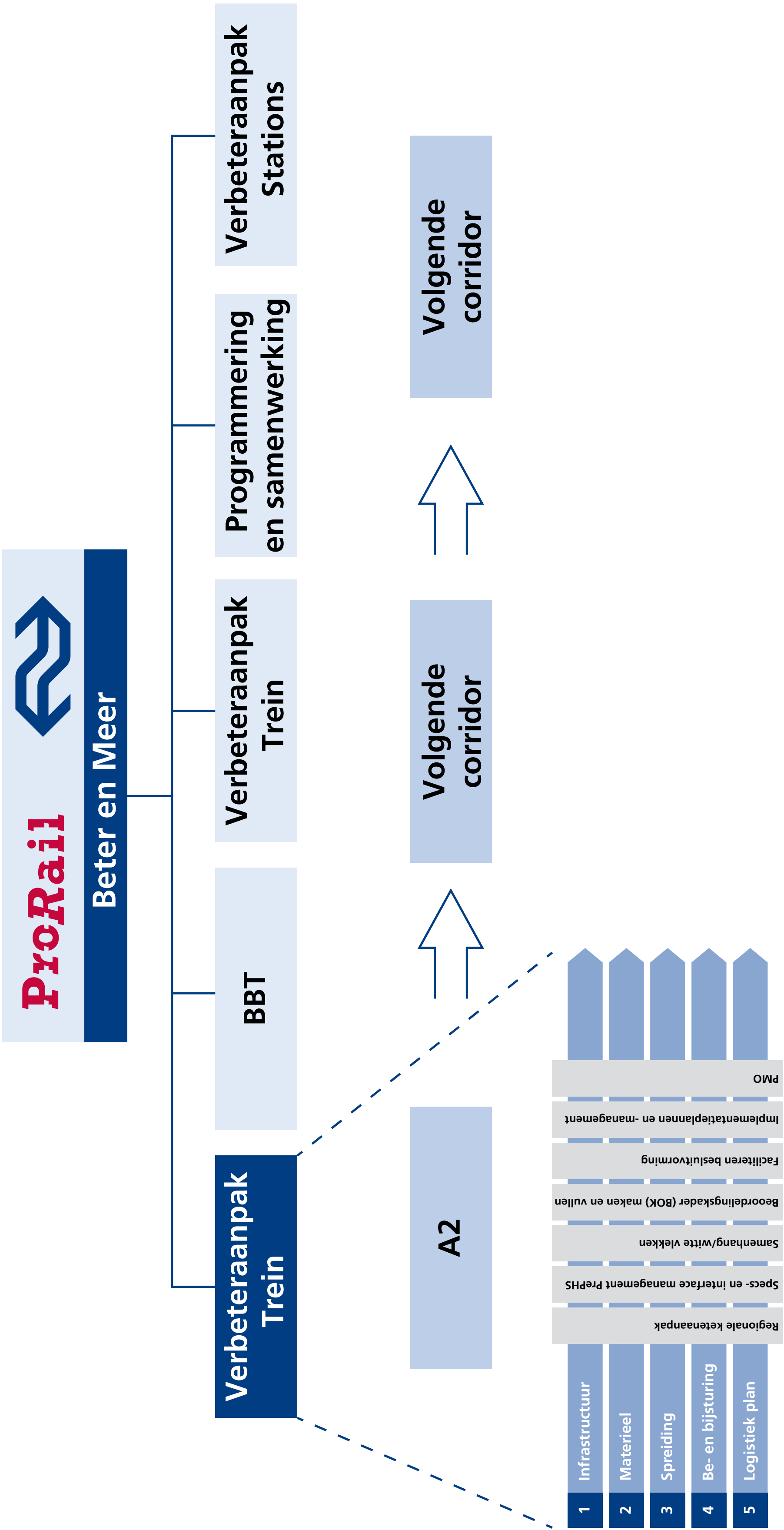
Wij vinden het belangrijk dat we onze reizigers ontzorgen en het verschil maken in persoonlijk klantcontact voor klant en NS. Klanten kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de Klantenservice van NS. Via traditionele kanalen als telefoon en per brief maar bijvoorbeeld ook online via mail, Twitter, Facebook en het Serviceforum of sinds het voorjaar 2015 via Live Chat. We verwachten met de livegang van onze nieuwe website eind 2015 beter online inzicht te geven in de verschillende contacten die NS heeft met haar reizigers. De ontvangen klachten door Klantenservice worden ieder kwartaal gedeeld met de Consumentenbelangenorganisaties en elke maand met IenM.

*Acties 2016:*
- De klantenservice is 24/7 bereikbaar voor de periode van 2 jaar (sinds april 2015).
- Samenvoegen Centrales (Binnenland, International, NS Onderweg) tot één NS klanteNService
- Middels experimenten (zintuiglijk, ruimtelijk etc.) proefondervindelijk vaststellen welke initiatieven de klantbeleving verhogen.
- Nieuw digitaal klanttevredenheidsonderzoek (KTO), met meer oog voor de volledige reis van de klant van deur tot deur.

**Overzicht van de regelmatig terugkerende klachten van reizigers**

De grootste veroorzakers van klantcontacten die voor klant (en organisatie) geen toegevoegde waarde hebben en waarvan we denken deze met gerichte verbetermaatregelen te kunnen voorkomen, betreffen:
- Vergeten of foutieve check in/check out: om dit te verbeteren zetten we de claims eerder in gang en wordt het voor reizigers mogelijk om binnen 24 uur een vergeten check out te claimen. Daarnaast draagt ook het versneld sluiten van de poortjes bij aan het verminderen van de vergeten of foutieve check in/check out.
- Klantcontact veroorzaakt bij het online bestellen: verbetering hierop wordt bereikt met het traject verbeteren E-commerce en klantcommunicatie. Hierbij wordt het E-commerce platform stabieler, beter toegankelijk met smart Phone en tablets en wordt het platform intuïtiever ingericht.
- De onduidelijkheid rondom het gebruik en het regelen van het Mijn NS account: in 2016 wordt het mogelijk om Mijn NS te benaderen met één persoonlijk account en kunnen klanten hun vergeten username/wachtwoord zelf achterhalen.
- Onduidelijkheid van het incassoproces en het restitutieproces: hier zijn specifieke verbetertrajecten, gebaseerd op de LEAN-methodiek, voor opgestart.
- Onduidelijkheid voor klanten over het beëindigen van een abonnement: in 2015 zijn we gestart met het verbeteren van de klantcommunicatie. Zo is het ontwerp van brieven en mails aangepast waardoor het voor de klant duidelijker is wanneer een abonnement echt beëindigd is.
- Doorverwijzingen intern naar andere afdelingen: verbetertraject door aanpassing van de call flow in de Interactive Voice Respons.
- Onduidelijkheid over het duplicaatproces: Door de uitfasering van de oude Jaartrajectkaarten in 2015 geldt nu een eenduidige duplicaatregeling voor OV-chipkaarten. Dit zorgt voor minder verwarring bij klanten.

## Bijlage 6 – Grafische weergave Beter en Meer



## Bijlage 7 – Benchmark

NS voert in 2016 weer een benchmark uit zoals vastgelegd in de Vervoerconcessie. NS harmoniseert haar benchmark met die van ProRail in afstemming met IenM. NS stemt af met ProRail en IenM over de planning, onderwerpen, aanpak en vergelijkingspartners. Daardoor kan ook worden geleerd van hoe in het buitenland wordt samengewerkt tussen de vervoerders en infrastructuurbeheerders. De rapportage van de benchmark is gepland voor het eerste kwartaal van 2017.

Uit de benchmark in 2013 bleek dat NS bovengemiddeld scoort op vrijwel alle objectieve prestatie-indicatoren, zoals vervoersaanbod, punctualiteit, veiligheid, duurzaamheid en productiviteit. Deze prestaties worden geleverd tegen relatief lage kosten voor de belastingbetaler; het niveau van publieke financiering van het Nederlandse spoorsysteem (per reizigerskilometer) is laag ten opzichte van veel andere landen. De klanttevredenheid blijft bij NS wel achter bij de ontwikkeling van de objectieve prestaties.

Naar aanleiding van de benchmark van 2013 zijn geen specifieke projecten of initiatieven bij NS gestart. Wel worden de opgedane ervaringen en contacten ingebracht bij programma's zoals Winterweer en Be- en bijsturing van de toekomst en bij andere interne programma's om de prestaties te verbeteren.



## Bijlage 8 – Reactie adviezen

De formele consultatieprocedure van het Vervoerplan 2016 is gestart op 1 juni met het toezenden van het Hoofdlijnen Vervoerplan aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov, de Decentrale Overheden deelnemend aan de Landsdelige OV- en Spoortafels en ProRail. Wij hebben deze partijen gevraagd om advies te geven, eventuele vragen te stellen en/of opmerkingen te plaatsen. Ter kennisgeving is het Hoofdlijnen Vervoerplan tevens toegestuurd aan IenM. In juni hebben wij gesproken met de verschillende partijen om nadere uitleg te geven. NS heeft reacties van de geconsulteerde partijen half juli ontvangen.

De vragen, adviezen en opmerkingen hebben ons geholpen met het aanscherpen en verbeteren van het Vervoerplan 2016. Wij hebben de adviezen van de geconsulteerde partijen verwerkt in het ontwerpvervoerplan. Hoe wij dit hebben gedaan hebben wij aan alle partijen medegedeeld. De reacties die wij verstuurd hebben aan de verschillende partijen zijn opvraagbaar via persvoorlichting@ns.nl.

Van de volgende partijen hebben wij adviezen ontvangen:
- Consumentenorganisaties: Wij hebben 12 adviezen, vragen en/of opmerkingen ontvangen van de consumentenorganisaties verenigd in het Locov. Op al deze punten hebben wij een reactie geformuleerd die wij hebben verstuurd aan de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in het Locov.
- Infrastructuurbeheerder: Met ProRail hebben wij gedurende de totstandkoming van het Vervoerplan intensief overlegd en afgestemd over de opgenomen teksten. Daarnaast hebben wij een formele reactie ontvangen met daarin 10 opmerkingen, vragen en adviezen ter verbetering. Op al deze punten hebben wij een reactie geformuleerd die wij hebben verstuurd aan ProRail.
- Decentrale overheden deelnemend aan de landsdelige OV- en Spoortafels: Wij hebben van de landsdelige Spoor- en OV-tafels gezamenlijk 35 opmerkingen, vragen en adviezen ontvangen. Één tafel heeft zich van een formele reactie onthouden. Op alle ontvangen punten hebben wij een reactie geformuleerd die wij hebben verstuurd aan de decentrale overheden.

De belangrijkste wijzigingen die wij naar aanleiding van de consultatie in het vervoerplan hebben verwerkt betreffen:
- Het concreter formuleren van acties en mijlpalen.
- We hebben de samenwerking met partners verduidelijk. Daarnaast hebben we specifieke aandacht besteed aan samenwerkingsinitiatieven en hebben we hierbij de samenwerking benadrukt.
- Aanscherping van de scope van het vervoerplan (het reizigersvervoer richt zich op de hoofdrailnet concessie en de activiteiten met betrekking tot stations reikt breder dan deze concessie).
- Bij vragen over de prestatie-indicatoren hebben wij partijen geïnformeerd over het proces. De prestatie-indicatoren zijn onderdeel van de concessie en worden door IenM vastgesteld.
- Sommige reacties betroffen regio-specifieke zaken. Hierbij hebben wij steeds aangegeven dat het vervoerplan een landelijk document is waarbij we niet specifiek ingaan op regionale issues maar wij graag bereid zijn om daarover in gesprek te gaan.

## Colofon

1 december 2015